

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS**

**TESIS**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUCAMEC Y LA  
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE  
SEGURIDAD PRIVADA, 2019 – 2020**

**PRESENTADO POR: CARLOS MAURICIO BERROSPI MORALES**

**Para optar el grado de Maestro en Ejecutiva en Administración de  
Negocios**

**ASESOR DE TESIS: DR. PEDRO DURAND SAAVEDRA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser mi principal guía y darme la fuerza para concretar este logro anhelado.

Mi Dios, tu amor, paciencia y perdón es ilimitado, me permites vivir día a día y compartir con mi familia y amistades mis logros, fruto de tu presencia en mi vida, aprendiendo frecuentemente de mis errores y me doy cuenta por las pruebas que pones en frente mío, a veces malas y otras buenas, pero en conjunto me permiten crecer día a día, como un mejor ser humano digno ante tus ojos, que es lo más relevante para mí.

¡Muchas Gracias! ¡Dios por estar presente en todos los momentos importantes de mi vida, por cuidarme, protegerme y bendecirme hoy mañana y siempre!

**El Autor.**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre Maritza Morales por su amor, trabajo y sacrificio de años, para criarme junto a mis hermanos y sacarnos adelante inculcándonos, el amor a Dios, el deber, el afán de superación, la responsabilidad con valores y principios en el hogar.

A mis abuelos, Héctor Morales, Zenaida Vargas, Victoriano Berrospi, María Dávila y a mi tío el Dr. Álvaro Morales, quienes fueron ejemplos de vida para mí, y descansan en el oriente eterno.

A mi Hija Getzana Berrospi y mis Hermanos Milagros Berrospi y Alexis Berrospi, en vida, por ser motores y motivos en el trascurso de mi vida académica.

A mi amigo y colega de aulas, el Dr. Carlos Vento y a Don Freddy Sosaya Chocan, mi Past Venerable Maestro de la logia unión escocesa 152, quienes con sus consejos y ayuda formaron parte de mí vida y para quienes pido, al Gran Arquitecto del Universo, los acoja como hijos suyos y gocen del descanso eterno.

**El Autor.**

# ÍNDICE

Resumen	
Abstract	
Introducción	

## **Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación**

1.1	Marco Legal .....	01
1.2	Marco Teórico .....	03
1.2.1	Gestión Administrativa .....	03
1.2.2	Satisfacción del Servicio .....	11
1.3	Marco Conceptual.....	17

## **Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

2.1	Planeamiento del Problema .....	20
2.1.1	Descripción de la Realidad Problemática.....	20
2.1.2	Antecedentes Teóricos .....	21
2.1.3	Definición del Problema.....	27
2.2	Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	28
2.2.1	Finalidad .....	28
2.2.2	Objetivo General y Específicos .....	29
2.2.3	Delimitación del Estudio .....	30
2.2.4	Justificación e Importancia del Estudio.....	30
2.3	Hipótesis y Variables.....	31
2.3.1	Supuestos Teóricos.....	31
2.3.2	Hipótesis Principal y Específicas .....	33
2.3.3	Variables e Indicadores .....	34

### **Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos**

3.1	Población y Muestra.....	36
3.2	Diseño Utilizado en el Estudio.....	37
3.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	38
3.4	Procesamiento de Datos.....	38

### **Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados**

4.1	Presentación de Resultados.....	39
4.2	Contrastación de Hipótesis .....	68
4.3	Discusión .....	76

### **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones**

5.1	Conclusiones .....	83
5.2	Recomendaciones.....	84

### **BIBLIOGRAFÍA**

Referencias bibliográficas

Referencias electrónicas

### **ANEXOS:**

01 Matriz de Consistencia

02 Encuesta

03 Ficha de Validación

## **RESUMEN**

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados". Es así que la Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos (Gamac) de la Sucamec es el órgano encargado de otorgar, ampliar, renovar y cancelar a nivel nacional las licencias para la fabricación, comercialización, importación, exportación, internamiento, almacenamiento, traslado, posesión y uso de armas, municiones y artículos conexos de uso civil", que son empleados para brindar los servicios de seguridad privada y resguardo, caza, deporte y defensa personal.

El objetivo general del estudio fue: Determinar si la gestión administrativa en la SUCAMEC, incide en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020. El tipo de investigación fue: Explicativo y el nivel Aplicado. Método y diseño: Expos facto o retrospectivo. Población se realizó a nivel de: "Empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC . Muestra: 248 Gerentes y/o Administradores. Probabilidad: 95% de confianza y 5% como margen de error.

Respecto a los instrumentos utilizados fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validado por Doctores en Derecho expertos en la materia que realizaron la evaluación y que dieron la validación de criterios y de constructo; con relación a la prueba estadística fue el chi cuadrado, corregida por Yates.

Finalmente, se concluye que el tipo de supervisión y control en la institución, incide significativamente en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción de empresas, servicio oportuno, atención personalizada, liderazgo, organización de recursos humanos y tecnológicos.

## **ABSTRACT**

"Administrative management is the set of coordinated tasks and activities that help to optimally use the resources of a company. All this in order to achieve the objectives and obtain the best results". Thus, the Management of Arms, Ammunition and Related Articles (Gamac) of the "Sucamec is the body in charge of granting, expanding, renewing and canceling at the national level the licenses for the manufacture, commercialization, import, export, internment, storage, transfer, possession and use of weapons, ammunition and related items for civilian use", which are used to provide private security and shelter services, hunting, sports and personal defense.

The general objective of the study was: "Determine if the administrative management in SUCAMEC affects service satisfaction in private security companies, 2019 - 2020". The type of research was: "Explanatory and the Application level". Method and design: "Expos facto or retrospective". Population was carried out at the level of: "Security companies, registered in SUCAMEC". Sample: "248 Managers and/or Administrators". Probability: "95% confidence and 5% as a margin of error".

Regarding the instruments used, it was the survey technique with its instrument the questionnaire, being validated by Doctors in Law experts in the field who carried out the evaluation and who gave the validation of criteria and construct; Regarding the statistical test, it was the chi square, corrected by Yates.

Finally, it is concluded that the type of supervision and control in the institution has a significant impact on the level of compliance with security activities in this business sector.

**Keywords:** Administrative management, business satisfaction, timely service, personalized attention, leadership, organization of human and technological resources.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del servicio.

La tesis se encuentra dividido en cinco capítulos: Fundamentos Teóricos de la Investigación; El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables; Método, Técnica e Instrumentos; Presentación y Análisis de los Resultados; finalmente Conclusiones y Recomendaciones, Bibliografía y Anexos respectivos.

En el cap. I, abarcó el marco histórico, legal y teórico desarrollándose las variables: *Gestión administrativa y Satisfacción del servicio*; trabajándose con material de autores y especialistas que han tratado estos temas que son de importancia y actualidad, dado que sucede en diferentes partes del país; finalizando con las investigaciones tanto nacionales como internacionales y marco conceptual.

En el cap. II, comprendió la descripción de la problemática donde se describe la realidad que se vive por esta situación que es muy frecuente a nivel nacional; así como los problemas, finalidad, objetivos, hipótesis; acabando con las variables.

En el cap. III, compuesto por la población que fue a nivel de Empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC, obteniendo como muestra a 248 Gerentes

y Administradores; asimismo resaltó el método, técnicas e instrumentos de recolección de datos; finalizando con el procesamiento de datos.

En el cap. IV, conformado por la presentación de resultados, donde se interpretó las 14 preguntas, que luego fueron trabajadas estadísticamente y gráficamente para mayor apreciación; la contrastación se realizó con cada una de las hipótesis, finalizando con la discusión.

En el cap. V, las conclusiones se formularon con relación a los objetivos e hipótesis y las recomendaciones, consideradas como viables.

## **Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación**

### **1.1 MARCO LEGAL**

Al respecto, a nivel de la "Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC", encontramos que como organización dependiente del MININTER, está constituido funcionalmente como un organismo de naturaleza técnica, con jurisdicción a nivel nacional, cuyas funciones están establecidas y tiene como tales todo lo relacionado a la seguridad privada, así como también a la administración de los explosivos, registro de armas, entre otros; encontrándose que cumple diferentes funciones.

Además, como tal tiene funciones que se desprenden de un frondoso marco normativo en el cual la SUCAMEC se basa funcionalmente y lo cual le permite cumplir su labor a plenitud en el ámbito territorial a nivel nacional; con la aceptación de las personas jurídicas y naturales que recurren a esta organización, con el fin de ser atendidas en lo que les concierne, entre otros.

La ley N° 30299 para armas de fuego, fue promulgada por el congreso de la república, el 22 de Enero del 2015, con él fin de brindar lineamientos a nivel nacional, para el uso de armas, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.

El organismo responsable de supervisar, controlar y registrar el cumplimiento de esta normativa es SUCAMEC – Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.

Esta institución adscrita al ministerio del Interior, tiene la responsabilidad de impartir las disposiciones generales a través del reglamento, para el cumplimiento adecuado y el control eficiente de lo dispuesto en la normativa.

Para tal fin, cuenta con una gran plana de personal calificado, entre profesionales de distintos especialidades y sobre todo ex personal de las fuerzas armadas y policiales, quienes, con su experiencia y amplio conocimiento del manejo y uso de armas, contribuyen a la labor de fiscalización y cumplimiento de lo dispuesto en la ley, tanto para persona natural como personas jurídicas.

SUCAMEC, en los casos que identifique incumplimiento y/o faltas graves, deberá proceder a sancionar, revocando la licencia otorgadas é incautando el arma al infractor, el mismo que contara con un plazo máximo de 15 días, para entregar el arma en la armería SUCAMEC. En caso de desacato, se le podría iniciar demanda legal, por tenencia ilegal de armas, según contempla la ley.

Uno de los objetivos establecidos que persigue la SUCAMEC, es velar por el orden interno, para un manejo adecuado de las armas de fuego, en el territorio nacional, esto permitirá, una convivencia pacífica y ordenada entre todos los peruanos.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1 Gestión Administrativa**

Al respecto, **González Ramírez (2017)** refiere que *gestión* viene del latín *gestiō*, y además lo define así: "La gestión es la acción y el efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquier. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar".

Por tanto, “el término gestión, implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto”. “*La gestión es también la dirección o administración de una empresa*”. (p. 1)

De igual forma, el autor **Ivancevich. et al (2016)** manifiesta que: “La gestión es el proceso comprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar”.

Asimismo, informan que “la definición de gestión implica el término calidad, concepto que actualmente es considerada como uno de principales activos con que cuenta países desarrollados para mejorar su posición competitiva global”. (p. 12)

Por su parte, para el autor **Chiavenato (2018)** “la palabra administración viene del latín *ad* (dirección, tendencia) y *minister* (subordinación u obediencia)”, lo cual refiere al “cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es, prestación de un servicio a otro”.

Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una radical transformación. La tarea actual de la administración es: “Interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa”.

Por consiguiente, "administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos".

Por otro lado, los autores clásicos manifestaban que era preciso "establecer las condiciones y normas dentro de las cuales debían aplicarse y desarrollarse las funciones del administrador, ya que éste debe obedecer ciertas normas o reglas del comportamiento, es decir, principios generales que le permitan desempeñar las diferentes funciones". (pp. 17-18)

De este modo, **Quiroa (2020)** menciona que la gestión administrativa es: "El conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados". (p. s/n)

Podemos apreciar que en la gestión administrativa se emplean diversas técnicas y procedimientos para usar de forma eficiente los recursos humanos, financieros y materiales que posee una organización. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa.

Es así que, se compromete a utilizar eficiente y coordinadamente los recursos. "Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control".

Asimismo, la gestión administrativa "permite mediante la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros y sobre todo lograr la consecución de resultados favorables para la empresa".

Por otro lado, con relación a los *finés de la administración*, el especialista **De Bruyne (2015)** refiere que:

Para destacar los objetivos más importantes de la administración, no podemos atenernos más que a puntos de vista parciales o concepciones, que serían demasiado unilaterales, sino que es preciso, remontarse hasta los sistemas de valores que son resortes de la acción y del comportamiento de los hombres que "hacen administración". (p. 73)

En tal sentido, para abordar la administración en su totalidad, o para considerar a los organismos sociales como sistemas abiertos, es esencial, por el contrario, conocer los principios de acción que orienten la actividad de administrar, la teoría moderna de la administración debe, en este punto, ser lo bastante amplia para que tenga en cuenta el extenso campo de los fines reales y posibles.

Asimismo, las finalidades de la acción de los dirigentes constituyen una de las propiedades esenciales de la administración: La dirección de los organismos no puede comprenderse más que por su orientación hacia un fin, no tiene por objetivo la acción como tal, menos aún un tipo determinado de comportamiento, sino más bien, la realización de objetivos generales o particulares situados fuera de ella. Básicamente, la dirección lleva de una necesidad a un fin percibido, a su satisfacción o a su realización.

De otro lado, hay que hacer dos puntualizaciones antes de enunciar los fines de la administración: en primer lugar, como se ha puesto al servicio de objetivos que trata de alcanzar, la administración se presenta como una actividad instrumental, frente

a un conjunto de fines coordinados, después, como está apoyada en objetivos a largo plazo y cuya configuración varía según los casos concretos, la actividad directiva no puede encerrarse en modelos teóricos o esquemas idealizados, de donde se generarían, o bien reglas de acción formales, o bien principios o procedimientos uniformes, susceptibles de resolver los problemas y generar invariablemente los mejores resultados.

Por tanto, los fines de la administración que, o emanan de los dirigentes personalmente, o bien, son asumidos por los organismos sociales como tales, se derivan en definitiva de ciertas motivaciones humanas y sociales.

Sin embargo, nos dice que los objetivos de la administración no tienen únicamente este origen. Les son igualmente impuestos, sugeridos en ocasiones, por el medio ambiente de los organismos sociales, que, a su vez, son portadores de valores y dicta como tal misión y fines más o menos restrictivos. Éstos son el reflejo de los valores admitidos por las instituciones y por los grupos en el seno de los cuales viven y actúan los dirigentes.

Por tanto, el autor refiere que los fines de la administración son los siguientes:

- “Dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos hacia un fin común. Este propósito puede ser de origen público y de interés general (administración pública), de orden privado (administración empresarial) o de orden mixto (administración paraestatal)”.
- “La obtención de una mayor eficiencia técnica, es decir, realizar en su campo de actividad, la mejor ejecución posible”.

- “Una mayor y mejor utilización racional de los recursos, es decir, buscar, supervivencia, con el fin fundamental de eficiencia en general y, más particularmente, en el uso de recursos”.
- “La integración del esfuerzo humano en el proceso productivo de bienes y servicios, destinados a la satisfacción de las necesidades materiales del hombre y de la sociedad”.
- “Asegurar la cooperación de todos los recursos humanos, que participaran en la empresa, y eliminar las causas de conflictos posibles”. (p. 74)

De acuerdo, con el autor **Schermerhorn (2016)** las funciones administrativas en conjunto forman el proceso administrativo; por separado, planeación, organización, dirección y control son funciones administrativas las cuales presenta con ayuda de sus colegas en el siguiente esquema de la siguiente manera:



Fuente: Schermerhorn (2016). “Administración”, p. 10

Sin embargo, casi toda la literatura neoclásica se detiene en el proceso administrativo para explicar cómo deben desarrollarse las funciones administrativas en las organizaciones. Es por eso que el autor define cada una de las funciones para mayor apreciación de la siguiente manera:

**Planeación.** Las empresas no trabajan sobre la base de la improvisación. En ellas, casi todo se planea con anticipación. La planeación figura como la primera función administrativa, precisamente por ser la que sirve de base a las demás. La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. (pp. 8-10)

**Organización.** La palabra organización puede adoptar varios significados, de los cuales el autor presenta los siguientes: *Organización social, orientada a alcanzar objetivos específicos y estructurados deliberadamente* como: organización formal, organización informal y organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo.

Por tanto, la organización consiste en: a) determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados (especialización), b) agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización) y c) asignar las actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas). (p. 11)

**Dirección.** La dirección, tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización. Definida la planeación y

establecida la organización, falta poner en marcha las actividades y ejecutarlas. Es por eso que los autores **Stephen y Coulter (2010)**, manifiestan que éste es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, como la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa.

Además, la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas por la orientación que se dé a las personas mediante una adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de motivación. (p. 48)

**Control.** La palabra control tiene varios significados en administración, los cuales el especialista presenta los tres principales:

- *Control como función restrictiva y coercitiva:* utilizado con el fin de cohibir o limitar ciertos tipos de desvíos indeseables o de comportamientos no aceptados. En este sentido, el control es negativo y limitante, y muchas veces se interpreta como coerción, restricción, inhibición y manipulación.
- *Control como sistema automático de regulación:* utilizado con el fin de mantener un sistema en funcionamiento.
- *Control como función administrativa:* forma parte del proceso administrativo, del mismo modo que la planeación, la organización y la dirección.

Es por eso, que el control estudiará desde el tercer punto de vista, es decir, como la cuarta función administrativa que, con la planeación, la organización y la dirección conforman el proceso administrativo. (Chiavenato. (2018). pp. 239-240)

Finalmente, la gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales de una organización. Asimismo, las operaciones de estas, enfrentan obstáculos cuando existen errores administrativos. Es por eso, que para fortalecer su interfase de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades de cooperación caminen sin problemas.

### **1.2.2 Satisfacción del Servicio**

Al tratar sobre la satisfacción, encontramos que diversos autores tienen diferentes puntos de vista al respecto, tal es así, que **Philip Kotler (2017)** define la satisfacción como: "El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Esto quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa. Los especialistas en mercadotecnia afirman que es más fácil y barato volver a vender algo a un cliente habitual que conseguir un nuevo cliente.

Asimismo, los beneficios de la satisfacción al cliente son numerosos: un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunicar sus experiencias positivas en su entorno.

Es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca. (p. 38)

Para **Schiffman y Lazar Kanuk (2016)** lo definen como: "Percepción de un individuo sobre el desempeño del producto o servicio en lo referente a sus expectativas" (p. 14).

Asimismo, **Kerin, et al. (2017)** lo definen de la siguiente manera: "Los usuarios son la razón misma de que exista una organización, de modo que sus percepciones y acciones son de importancia vital" (p. 39).

De igual manera, **Kloter y Armstrong (2018)** lo definen así: "Satisfacción del usuario es el nivel al que los resultados percibidos de un producto o servicio coinciden con las expectativas del usuario o comprador".

Además, agregan que existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su

lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto de servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. (p. 17)
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene un determinado lugar en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).
- Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).
- Una determinada participación en el mercado. (**Kotler Philip (2016)** p. 45)

En cuanto a los elementos de la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- 1. El rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "*resultado*" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.

- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

**2.** Las expectativas: Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (por ej. artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Asimismo, un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del usuario no siempre

significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (es especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitoreas "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar. (p. 46)

**3. Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizar la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción;

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de **satisfacción del cliente**, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de

forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, "las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron". (p. 47)

En cuanto a la importancia de la satisfacción del usuario, **Blackwell, et al (2017)** manifiestan que "la razón más obvia por la cual las organizaciones deben poner atención a la satisfacción del servicio es que influye en el hecho de sí los consumidores volverán a comprar o no en la misma organización". "Las evaluaciones positivas posteriores al consumo son esenciales para la retención de los usuarios. Aquellos que obtienen evaluaciones negativas del producto o servicio después del uso es poco probable que vuelvan a comprar".

En general resulta más económico retener un usuario existente que reclutar uno nuevo. Las organizaciones por tanto se esfuerzan más para asegurarse de que sus usuarios tengan experiencias satisfactorias en cuanto al servicio recibido. A pesar de ello, la relación entre la satisfacción del usuario y la retención del usuario no es perfecta. (p. 172)

Como se puede apreciar, la satisfacción es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente

con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.

Por tanto, "lograr la plena satisfacción, brindándole un servicio que cumpla con sus expectativas (o mejor aún que las sobrepase) es una de las claves del éxito de toda empresa".

### 1.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Atención personalizada.** "Es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último".
- **Cumplimiento de las actividades de seguridad.** "La gestión de la seguridad forma parte de la gestión de una empresa". "Las empresas deben hacer una evaluación de los riesgos para conocer cuáles son los peligros y los riesgos en sus lugares de trabajo, y adoptar medidas para controlarlos con eficacia, asegurando que dichos peligros y riesgos no causen daños a los trabajadores".
- **Gestión administrativa.** "Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa". (Elaboración propia)
- **Liderazgo.** "Capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores". "Además, es un potencial y se puede desarrollar de diferentes formas y en situaciones muy diferentes unas de otras".

- **Logro de las metas y objetivos.** “La meta y el objetivo son logros que se quieren completar, aunque el objetivo exige mayor planificación para cumplirlo en un momento específico. Por otra parte, la meta no establece un tiempo específico para alcanzarla”.
- **Organización de los recursos humanos y tecnológicos.** Las tecnologías son una oportunidad estratégica para los equipos de recursos humanos porque ayuda a analizar los datos y mejorar en todos los aspectos como, por ejemplo: identificar necesidades de talento, detectar fallas en el entrenamiento u oportunidades de mejora, comparar el desempeño, etc.
- **Planeamiento en la institución.** “Debe entenderse como un proceso que siempre se está construyendo colectivamente, donde la institución perdura fortaleciendo su identidad y no como la formulación de un documento que exige la burocracia y demanda cualquier autoridad competente”.
- **Políticas de trabajo.** Las políticas de mercado de trabajo utilizan un conjunto de instrumentos y programas a través de los cuales el sector público interviene en dicho mercado, con objeto de combatir o evitar el desempleo, mitigar sus efectos y apoyar a la población activa en riesgo de desocupación.
- **Satisfacción de las empresas.** “Es el nivel de agrado que los trabajadores tienen con su empleo. Generalmente, se mide con una encuesta que aborda temas como la compensación laboral, carga de trabajo, percepciones de la administración, flexibilidad, trabajo en equipo, manejo de recursos, etc”.

- **Satisfacción del servicio.** “Representa el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio o producto. Este grado de cumplimiento se calcula como la diferencia entre el valor percibido por el cliente y las expectativas que este tenía antes de recibir el servicio o producto”.
- **Supervisión y control.** “La supervisión, como visión global del proyecto y el control del sistema nos permiten con nuestra experiencia y conocimientos técnicos, actuar para resolver aquellos problemas que puedan surgir en la producción industrial”.

## **Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Al abordar esta problemática vinculada con el tema, se encuentra que en el país muchas organizaciones formales y no formales, llevan a cabo servicios de seguridad en el ámbito departamental y nacional; habiendo observado que en lo concerniente con estas actividades muy propias, estas organizaciones no cuentan con autorizaciones con el fin de poder brindar servicios conforme establece la legislación correspondiente, no cuentan con personal debidamente capacitado y lo llevan a cabo sin los procedimientos establecidos para estos fines.

Ante este panorama, se creó la SUCAMEC, con el fin de poder ordenar dichas actividades vinculadas con la seguridad privada, ante lo cual conforme a los procedimientos que tiene la institución, tiene como responsabilidad las autorizaciones que se dan a este sector empresarial, con el fin que puedan prestar servicios que estén orientados a la protección de las personas, así como también, en cuanto a su patrimonio; para lo cual, la institución cuenta con personal capacitado en estos fines.

Por otro lado, como parte de esta realidad, la SUCAMEC al autorizar los servicios de seguridad en referencia, también especifica que el personal que labora en estas organizaciones estén capacitados, puedan utilizar armas de fuego o no; para lo cual, llevan a cabo los protocolos de verificación de la información,

instalaciones y otros, con el fin que los servicios que presten las personas jurídicas se encuentren enmarcadas dentro de lo establecido en el espíritu de la legislación correspondiente, entre otros.

Finalmente, como parte del servicio que presta la SUCAMEC a este sector empresarial, no basta otorgar las autorizaciones para que lleven a cabo los servicios antes indicados; sino que también, lleva a cabo verificaciones y supervisiones con el fin que el servicio sea coherente en cuanto a los fines que persigue y dentro de los cuales está la protección de la vida de la persona humana y la parte patrimonial; razón por la cual, los procedimientos establecidos para estos fines, están encaminados en establecer que los servicios sean oportunos, coherentes y brinden la seguridad esperada, entre otros.

## **2.1.2 Antecedentes Teóricos**

### **2.1.2.1 Nacionales**

- **Universidad César Vallejo**

**Autor:** Morales Ángel. (2017). Tesis de Maestría.

**Tema:** "La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho".

**Resumen:** Tal como se aprecia en el estudio, estuvo orientado en establecer si la variable independiente tenía concordancia con la dependiente, la misma que se efectuó a nivel del "Gobierno Municipal de San Juan de Lurigancho, 2017", en dicho trabajo se aplicaron

diferentes métodos que van desde el estadístico, deductivo, inductivo, análisis, síntesis, entre otros; los mismos que se dieron indistintamente, conforme se desarrollaba dicho estudio; apreciando que como tal era aplicada y no experimental.

En cuanto a la población y muestra, trabajaron con personal que laboraba en esta organización municipal y con el fin de recoger información, aplicaron la técnica de la encuesta con diferentes preguntas sobre los indicadores de cada una de las variables y cuya información fue procesada estadísticamente; además, de la prueba de hipótesis correspondiente, arribaron a conclusiones y recomendaciones de mucho interés, entre otros.

- **Universidad César Vallejo**

**Autor:** Chalco Bravo. (2018). Tesis de Maestría.

**Tema:** "La gestión administrativa y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador 2017".

**Resumen:** Es de esperar que el trabajo, trató sobre una variable de mucho interés vinculada a la parte administrativa; así como también, tratando de determinar cuál era el comportamiento de los recursos en una institución universitaria y vinculada al desempeño de los recursos humanos en este centro universitario.

Como tal la investigación en cuanto a su diseño fue "experimental de corte transversal" y desde luego la

población estuvo conformada por docentes y trabajando con estudiantes de pregrado, utilizo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, con el cual recopiló la información y que posteriormente fue procesada en la parte estadística, llegando así a conclusiones y recomendaciones muy valederas para dicho estudio y en el ámbito universitario; además, se estableció la existencia de relación entre ambas variables, así como encontrando que existía influencia entre la variable causal y la dependiente, entre otros.

- **Universidad Nacional Federico Villareal**

**Autor:** Callohuanca Aceituno. (2019). Tesis Doctoral.

**Tema:** "Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa grupo la paz".

**Resumen:** El trabajo efectuado y considerado en líneas que anteceden, se pudo observar que trató sobre variables relacionadas con la parte administrativa y cuál era su influencia respecto al "posicionamiento en el mercado de una organización educativa", buscando encontrar cual era la incidencia que existía entre ambas variables; observando la presencia de la variable independiente.

Revisando dicha investigación, se pudo apreciar que se aplicaron diferentes métodos con el fin de

establecer dicha concordancia a nivel de las variables; además se encontró desde el punto de vista metodológico que se utilizaron diferentes métodos, los mismos que van desde el general, deductivo, inductivo, entre otros; estableciéndose que existía relación entre ambas variables.

### **2.1.2.2 Internacionales**

- **Universidad Del Rosario – Universidad CES. Bogotá, Colombia.**

**Autor:** Rey García y Ariza Rodríguez (2013).

**Tema:** Diseño de una propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa del hospital el tunal, mediante la aplicación de la filosofía de teoría de restricciones (TOC).

**Resumen:** Se puede apreciar que el estudio efectuado en cuanto a la parte administrativa de un nosocomio conocido como "El Tunal", se empleo para estos fines de un modelo filosófico conocido como TOC y como tal estaba encaminado en generar "la mejora continua en la parte administrativa de la organización"; desde luego, la organización donde se aplicó pertenecía al Estado y los servicios que brindaba a nivel de pacientes y usuarios, eran principalmente personas que tenían algún tipo de dolencia pero que finalmente tenían disminuida su calidad de vida.

También se pudo observar que este tipo de filosofía, tuvo como recomendación que TOC también podía orientarse a optimizar la morosidad existente en este hospital; desde luego presentando alternativas frente a esta problemática y buscando la optimización de la misma y mayor agilidad en el manejo de administrativo; cuya situación a no dudarlo incidiría directamente en "usuarios y profesionales de la salud".

- **Universidad Técnica de Ambato (Ecuador)**

**Autor:** Coque Arboleda (2016). Tesis de Maestría.

**Tema:** "La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato".

**Resumen:** El trabajo tuvo como propósito demostrar que la administración si tiene impacto económico a nivel empresarial, para lo cual es necesario llevar a cabo diferentes coordinaciones entre todas las áreas, buscando cumplir con lo previsto a nivel organizacional; es decir, que debe cumplirse con las diferentes funciones que existen desde el punto de vista administrativo.

Por otro lado, también se desprende como parte del análisis que deben existir estrategias y políticas encaminadas hacia dichos propósitos, lo cual a no dudarlo incidiría directamente en cuanto a los aspectos administrativos. El estudio tal como se

planteó, buscó conocer cuál era la relación que existían entre ambas variables, pudiendo establecerse que la independiente al ser trabajada apropiadamente desde el punto de vista administrativo, tiene incidencia en los resultados económicos que se buscan en la organización, lo cual debía tomarse en cuenta, entre otros.

- **Universidad Andina Simón Bolívar. (Quito, Ecuador)**

**Autor:** Tomalá Peñafiel (2017). Tesis de Maestría.

**Tema:** "La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas".

**Resumen:** Por la forma como se presentó el trabajo, se pudo observar que cuando a nivel gerencial existe coordinación en la parte administrativa, la labor que se desarrolla como es el caso de este colegio fiscal, presentó resultados favorables, en razón que existía un permanente control en la parte pedagógica y ante lo cual era conveniente el empleo de "procesos de reingeniería", toda vez que tenía que mejorarse la parte administrativa de dicha institución educativa. De igual forma el estudio, planteó que al no tener profesores debidamente capacitados, era conveniente llevar a cabo la optimización de los recursos humanos,

con el fin de mejorar los niveles de calidad educativa en esta organización, para lo cual era conveniente llevar a cabo los procesos antes mencionados; hechos que a no dudarlo, incidirían en la calidad del servicio que se brinda en la institución; para lo cual también se aplicó la técnica de la encuesta a los profesores y personal administrativo y luego del procesamiento de información, se arribó a las conclusiones, recomendaciones, entre otros.

### **2.1.3 Definición del Problema**

#### **Problema principal**

¿En qué medida la gestión administrativa de la SUCAMEC, se relaciona en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020?

#### **Problemas específicos**

- a.** ¿De qué manera el nivel de planeamiento en la institución, se relaciona en el servicio oportuno que se brinda a las empresas de seguridad?
  
- b.** ¿En qué medida el nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona en la atención personalizada y oportuna que se brinda en el sector empresarial?
  
- c.** ¿De qué manera el liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona en el nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas?

- d. ¿De qué manera las estrategias institucionales, se relaciona en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector?
- e. ¿En qué medida el logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada?
- f. ¿En qué medida el tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial?

## **2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 Finalidad**

El desarrollo del trabajo, demostró en el ámbito regional y nacional, que muchas organizaciones empresariales deben regirse para dar servicios de seguridad y vigilancia, conforme a los procedimientos señalados en la legislación correspondiente y que están a cargo de la Sucamec, que es la institución encargada de autorizar y supervisar el desenvolvimiento de las empresas que tienen estos fines; ante lo cual, desde el punto de vista metodológico, el trabajo en referencia, está orientado a determinar si la gestión que se brinda en la institución, satisface las expectativas de este sector empresarial.

## **2.2.2 Objetivos General y Específicos**

### **Objetivo general**

Determinar si la gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.

### **Objetivos específicos**

- a.** Establecer si el nivel de planeamiento en la institución, se relaciona en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad.
- b.** Determinar si el nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona en la atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.
- c.** Establecer si el liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona en el nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.
- d.** Establecer si las estrategias institucionales, se relaciona en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.
- e.** Determinar si el logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.

- f. Determinar si el tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.

### **2.2.3 Delimitación del Estudio**

#### **a. Delimitación espacial**

Se realizó a nivel de las empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC.

#### **b. Delimitación temporal**

Periodo 2019 - 2020.

#### **c. Delimitación social**

Se aplicaron técnicas e instrumentos a los Gerentes y Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC.

### **2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio**

**Justificación.-** Dada la trascendencia que tiene el tema, estuvo orientado a demostrar si la seguridad que brindan las empresas privadas, lo vienen haciendo conforme a los procedimientos establecidos por el ente rector que es la SUCAMEC; así como también, si el personal está capacitado y cumple para tal fin los procedimientos señalados.

**Justificación teórica.-** Conforme la información que figura en el marco teórico sobre las variables motivo del estudio, se ha

encontrado que existe concordancia entre ambas y una relación causal, la misma que es respaldada con los aportes teóricos de los diferentes especialistas.

**Justificación metodológica.-** Por la forma como se ha desarrollado la investigación, mantiene un enfoque cuantitativo y es una investigación descriptiva – explicativa; además durante el desarrollo del estudio, se han aplicado diferentes métodos que le han dado consistencia al desarrollo del trabajo.

**Importancia.-** La investigación permitió demostrar que la gestión en la parte administrativa a cargo de la SUCAMEC, satisface las expectativas en cuanto al servicio, que se les brinda a las empresas vinculadas con la seguridad privada.

## **2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.3.1 Supuestos teóricos**

De acuerdo con el autor **López (2016)** las teorías, leyes e hipótesis que elaboren en cada corriente contendrán, implícita y explícitamente, dicha concepción, y su estructura conceptual reflejará por ello las ideas sobre la sociedad. Esto repercutirá en la investigación, puesto que las teorías y leyes sociales y las hipótesis son instrumentos metodológicos.

Asimismo agrega, que todos los fenómenos se encuentran en dependencia y relación mutua. Si los conceptos, hipótesis, leyes y teorías se elaboran a partir de la realidad, se presenta o reconstruyen en el pensamiento de las características de los

fenómenos a que hacen referencia. Los conceptos, hipótesis, leyes y teorías elaboradas con base a la realidad, vuelven a ella cuanto que dirigen la apropiación teórica.

Como se puede apreciar la estructura conceptual de las corrientes de pensamiento, contienen implícitamente una determinada concepción de la sociedad como.

**1) El funcionalismo:** “Concibe la realidad, sin conflictos, en donde cada parte interactúa con las demás y desempeñan determinadas funciones a fin de mantener el equilibrio necesario para el mantenimiento del sistema social”.

**2) El materialismo:** “La sociedad es un organismo en el que actúan fuerzas internas antagónicas, una busca mantener el estado de cosas y la otra, busca transformarlo”.

**3) Tesis fundamentales:** “La manera como se concibe la realidad guía los procesos concretos de investigación y la apropiación teórica del mundo real. La concepción de la naturaleza y la sociedad ha sido distinta a lo largo de la historia de la humanidad, y aparecieron corrientes para tratar de explicar la realidad”. (pp. 1-2)

### **2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas**

#### **Hipótesis principal**

La gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.

### **Hipótesis específicas**

- a.** El nivel de planeamiento en la institución, se relaciona significativamente en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad.
- b.** El nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona significativamente en la atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.
- c.** El liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona significativamente en el nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.
- d.** Las estrategias institucionales, se relaciona significativamente en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.
- e.** El logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.
- f.** El tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.

### **2.3.3 Variables e Indicadores**

#### **Variable independiente**

## **X. Gestión Administrativa**

### Indicadores

- x<sub>1</sub>.- Nivel de planeamiento en la institución.
- x<sub>2</sub>.- Nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos.
- x<sub>3</sub>.- Nivel de liderazgo y políticas de trabajo.
- x<sub>4</sub>.- Nivel de las estrategias institucionales.
- x<sub>5</sub>.- Nivel de logro de las metas y objetivos en la institución.
- x<sub>6</sub>.- Nivel de supervisión y control en la institución.

## **Variable dependiente**

### **X. Satisfacción de las empresas de seguridad privada.**

#### Indicadores

- y<sub>1</sub>.- Nivel de servicio oportuno y esmerado que se brinda las empresas de seguridad.
- y<sub>2</sub>.- Nivel de atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.
- y<sub>3</sub>.- Nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.
- y<sub>4</sub>.- Tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.
- y<sub>5</sub>.- Nivel del trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.
- y<sub>6</sub>.- Nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.

## Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos

### 3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.1.1 Población

La población que conformará la investigación fue de 694 empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC, que para efectos de la investigación se consideró al administrador de la empresa de seguridad, toda vez que es el que conoce la parte operativa de la organización.

#### 3.1.2 Muestra

El tamaño óptimo de muestra se determinó mediante la fórmula para estimar proporciones para una población desconocida, finita:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQN}$$

Donde:

- Z: Valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.
- P: Proporción de administradores que afirmaron estar satisfechos debido a la gestión administrativa de la SUCAMEC (se asume P=0.5).
- Q: Proporción de administradores que afirmaron no estar satisfechos debido a la gestión administrativa de la SUCAMEC (**Q = 0.5** valor asumido debido al desconocimiento de Q)

e: Margen de error 5%

N: Población.

n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra optima es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)(694)}{(0.05)^2 (694-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

**n = 248 Gerentes y/o Administradores**

La muestra de 248 Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad incluirá al administrador y fue seleccionado de manera aleatoria.

### 3.2 DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

Tipo	:	<b>Explicativo.</b>
Nivel	:	<b>Aplicado.</b>
Método y diseño	:	<b>Expost facto o retrospectivo.</b>

De SUCAMEC se seleccionó una población de 694 empresas de seguridad, debidamente registradas, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, obteniendo una muestra de 248 Gerentes y/o Administradores, Tipo Explicativo con preguntas afines al tema y con nivel aplicativo, de como se viene aplicando y percibiendo la gestión en las empresas de seguridad.

Se uso método y diseño Expost Facto o retrospectivo, el estudio enfocado en determinar en qué medida la gestión administrativa de la SUCAMEC, se relaciona en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, para el periodo 2019 - 2020, información que fue recopilada para el análisis y formulación del proyecto.

Se tomó una muestra en la cual:

$$\mathbf{M = Oy(f)Ox}$$

Dónde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
f	=	En función de
x	=	Gestión Administrativa
y	=	Satisfacción de las empresas

### **3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **Técnicas**

La encuesta.

#### **Instrumentos**

El cuestionario.

### **3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS**

Programa Computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

## Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

### 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

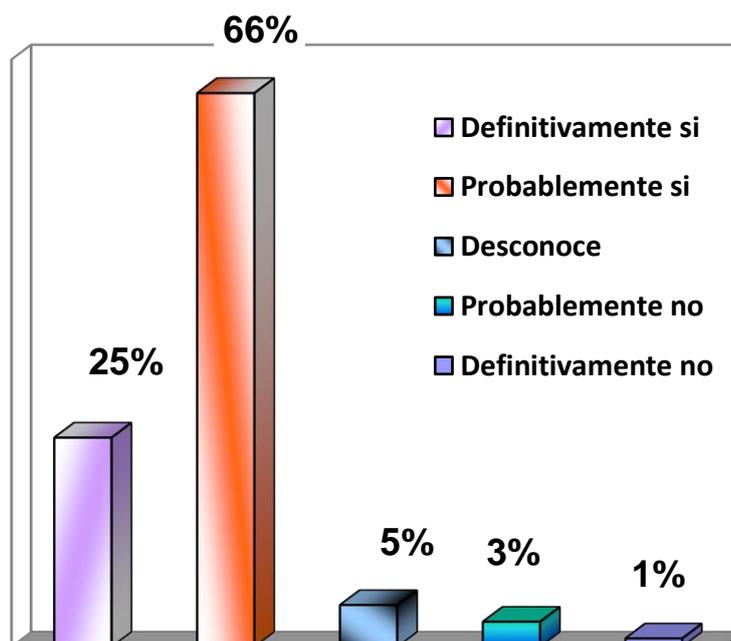
**Tabla N° 1**

Planeamiento a nivel de la Sucamec.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	63	25
b) Probablemente si	163	66
c) Desconoce	12	5
d) Probablemente no	7	3
e) Definitivamente no	3	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 1**

*Planeamiento a nivel de la Sucamec.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

Tal como se aprecia en los datos que nos presenta la tabla, el 66% de los administradores y/o gerentes de las empresas de seguridad privada que respondieron en la alternativa "b", destacan que existe planeamiento a nivel de esta institución, siendo a su vez respaldados por el 25% quienes indicaron que definitivamente sí, se trabaja en base a la previsión y planificación, lo cual es evidente; en cambio el 5% manifestaron desconocer, 3% que probablemente no estén utilizando esta función administrativa y el 1% en que definitivamente no lo están empleando, sumando el 100%.

Según lo expuesto en las dos primeras opciones, no cabe duda que casi la totalidad de los que respondieron, están convencidos que existe planeamiento a nivel de la SUCAMEC, toda vez que el trabajo que llevan a cabo lo hacen en base a normas y procedimientos para cumplir su función y que está relacionada entre otros a los requerimientos de las empresas que requieren estos servicios; es por ello que la mayoría de los que manifestaron una posición favorable, inclinaron su respuesta en las alternativas iniciales.

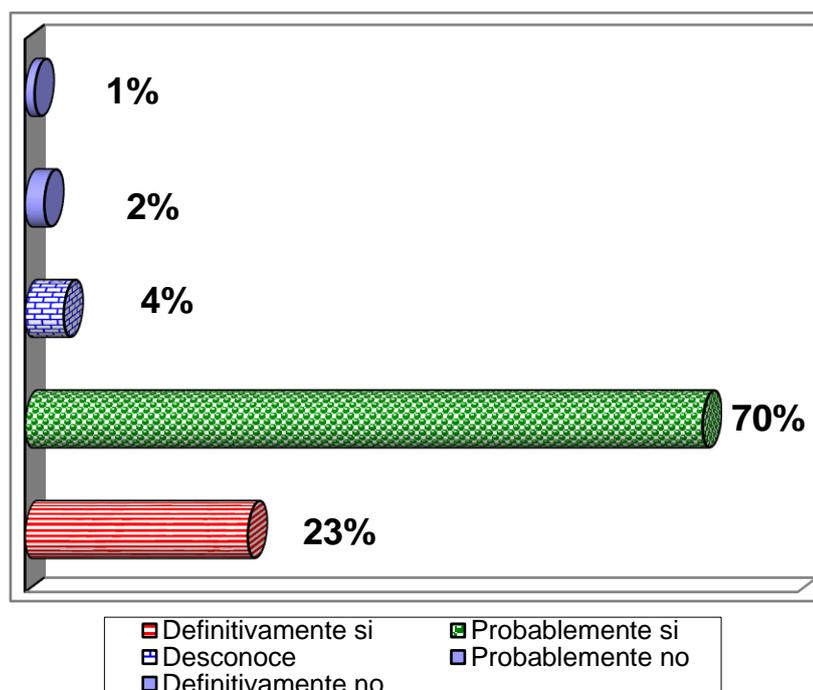
**Tabla N° 2**

Organización de los recursos humanos y tecnológicos a nivel de la Sucamec.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	57	23
b) Probablemente si	173	70
c) Desconoce	10	4
d) Probablemente no	5	2
e) Definitivamente no	3	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 2**

*Organización de los recursos humanos y tecnológicos a nivel de la Sucamec.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

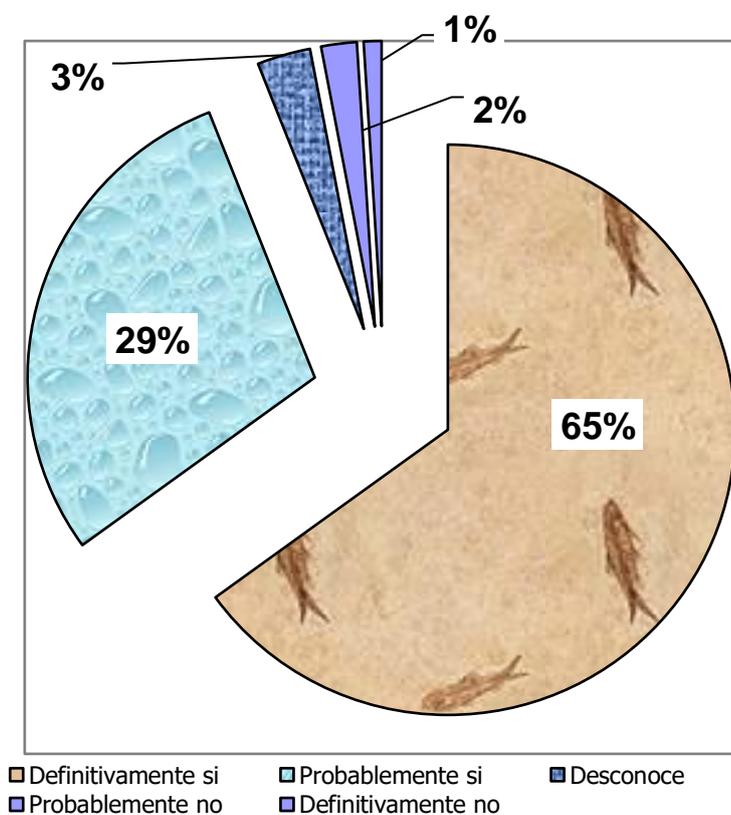
De igual forma la información recopilada en la encuesta, muestra que el 70% de los que eligieron esta alternativa expresaron que probablemente sí, es apropiada la organización que tiene el potencial humano que labora en dicha institución y que además, cuentan con el apoyo tecnológico necesario para estos fines; 23% señalaron que definitivamente si es apropiada la organización de los recursos humanos y tecnológicos a nivel de la SUCAMEC; 4% expresaron desconocer y 2% y 1% respectivamente tuvieron puntos de vista que son contrarios en comparación con la mayoría, totalizando el 100%.

En el mismo sentido que en la pregunta anterior, resulta bastante evidente que la organización de los recursos humanos y tecnológicos que dispone la SUCAMEC, muestran eficiencia y eficacia, toda vez que cumplen con todos los requerimientos solicitados por los representantes de las empresas de seguridad, dentro del tiempo establecido para estos fines, es por ello, que los resultados que figuran en las tablas y gráficos así lo demuestran, etc.

**Tabla N° 3**

Liderazgo y políticas apropiadas de trabajo de la Sucamec.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	160	65
b) Probablemente si	73	29
c) Desconoce	8	3
d) Probablemente no	5	2
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 3***Liderazgo y políticas apropiadas de trabajo de la Sucamec.*

Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

No cabe duda que si observamos la información porcentual obtenida en la pregunta, encontraremos que el 65% de los administradores considerados en la muestra, respondieron que definitivamente si existe liderazgo, como también las políticas son apropiadas en cuanto al trabajo que se lleva a cabo en la SUCAMEC.; lo cual a su vez, el 29% indicaron que era una buena probabilidad, 3% manifestaron desconocer, 2% que no era una probabilidad a tomarse en cuenta y el 1% complementario, expresaron que definitivamente no existían los indicativos correspondientes, arribando al 100%.

Cabe destacar que si analizamos estos resultados encontraremos que casi la totalidad de los administradores y gerentes de estas organizaciones vinculadas a la seguridad privada, consideran que existe liderazgo, así como también que las políticas de trabajo son las apropiadas; destacando la atención que se brinda en los diversos trámites y que a su vez denota eficiencia; desde luego, toda esta labor se sustenta en base a los procedimientos establecidos para estos fines.

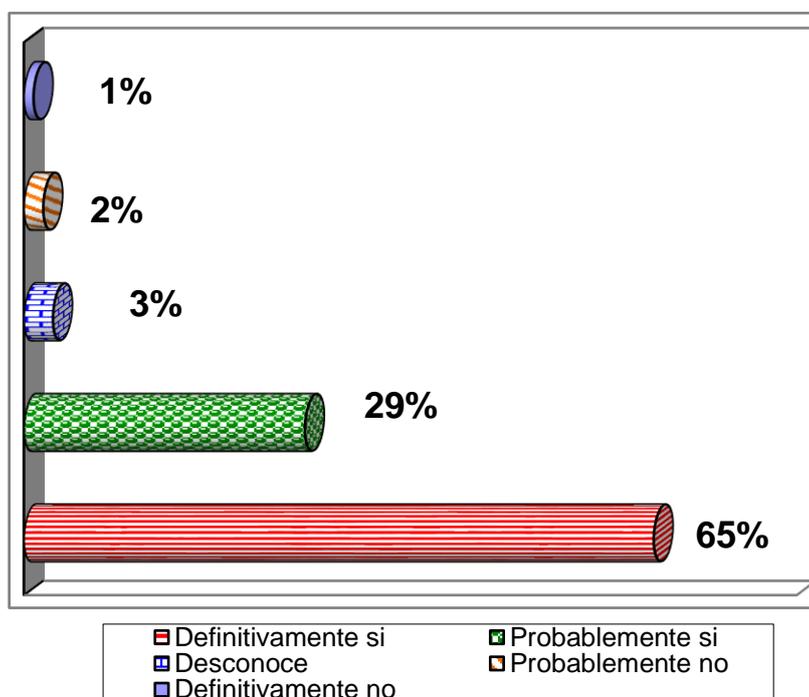
**Tabla N° 4**

Estrategias institucionales a nivel de la Sucamec, son coherentes.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	71	65
b) Probablemente si	165	29
c) Desconoce	6	3
d) Probablemente no	4	2
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 4**

*Estrategias institucionales a nivel de la Sucamec, son coherentes.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

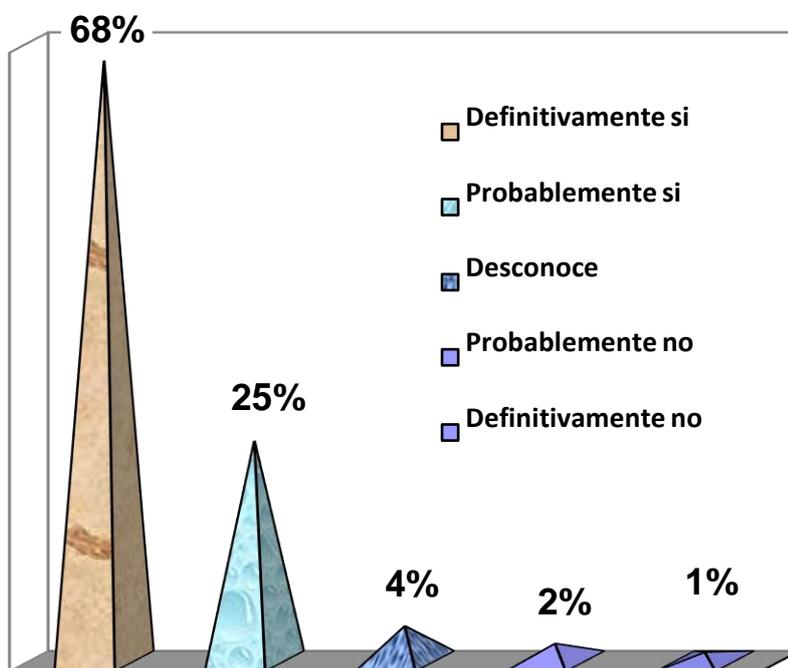
Es de esperar que la información que se visualiza tanto en la tabla como en la figura correspondiente, dejan en claro que el 65% de los consultados, indicaron que definitivamente si las estrategias institucionales que se vienen aplicando en la SUCAMEC son coherentes, 29% expresaron que probablemente es lo que viene respaldando la labor que se cumple en la organización; lo cual no sucedió con el 3% que indicaron desconocer, 2 y 1% respectivamente, tuvieron posiciones que son contrarias a lo señalado por la mayoría, llegando así al 100%.

Resulta bastante notorio poder expresar que en casi su totalidad los gerentes y administradores que tienen vinculaciones con esta institución debido a los servicios que reciben, destacan que en la SUCAMEC trabajan articuladamente con otras instancias o instituciones públicas, con el fin de brindar el mejor servicio a los solicitantes y esto se refleja en la satisfacción que muestran al ser atendidos, dentro de los tiempos y plazos establecidos para estos fines, entre otros.

**Tabla N° 5**

Logro de metas y objetivos a nivel de esta institución.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	169	68
b) Probablemente si	63	25
c) Desconoce	10	4
d) Probablemente no	4	2
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 5***Logro de metas y objetivos a nivel de esta institución.*

Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

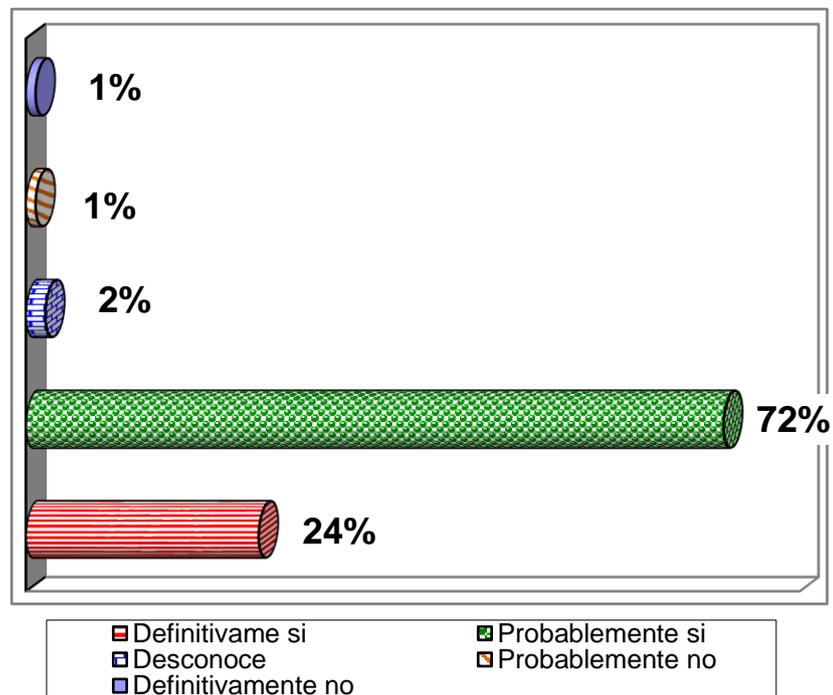
Los datos que se aprecian tanto en la parte estadística como gráficos correspondientes, destacan que el 68% de los que respondieron, eligieron la alternativa "a", es decir que definitivamente sí vienen observando que a nivel de la SUCAMEC están alcanzando las metas y objetivos; 25% refirieron que probablemente si se está cumpliendo con lo previsto en la institución; sin embargo el 4% se limitaron en expresar que desconocían y en el 2 y 1% que figuran en las opciones finales de la pregunta, tuvieron apreciaciones contrarias, culminando así con el 100%.

Analizando la información anterior, es evidente que las dos primeras alternativas concentraron la atención de los administradores y/o gerentes de las empresas de seguridad, quienes en sus apreciaciones destacaron que existe un enorme compromiso de la organización, con el fin de brindar servicios de calidad y dentro de las plazos y términos establecidos a favor de las empresas de seguridad, es por ello, que la percepción que se tiene definitivamente es favorable, etc.

**Tabla N° 6**

Supervisión y control en la Sucamec, es apropiada.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	59	24
b) Probablemente si	178	72
c) Desconoce	6	2
d) Probablemente no	3	1
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 6***Supervisión y control en la Sucamec, es apropiada.*

Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

La información obtenida en la interrogante, demuestra que el 72% de los que respondieron en la alternativa, destacan que probablemente sí es apropiada los niveles de supervisión y control que existen en la SUCAMEC, 24% fueron más contundentes al referir que definitivamente si en la institución existen las exigencias y medidas correspondientes en la parte funcional; sin embargo, en las tres últimas alternativas de la pregunta los resultados son muy limitantes y no permiten mayor interpretación, obteniendo de esta manera el 100% de la muestra.

Al interpretar la información que figura en el párrafo anterior, se puede destacar que las dos opciones iniciales concentraron la atención de los que respondieron, lo cual evidencia que a nivel de la institución, son conocedores de la normatividad y obligaciones que les asisten y que además mediante el personal de inspectores que cuenta la organización, llevan a cabo las actividades de supervisión y control a las empresas de seguridad y de verificar algún incumplimiento, administrativamente adoptan las medidas correspondientes.

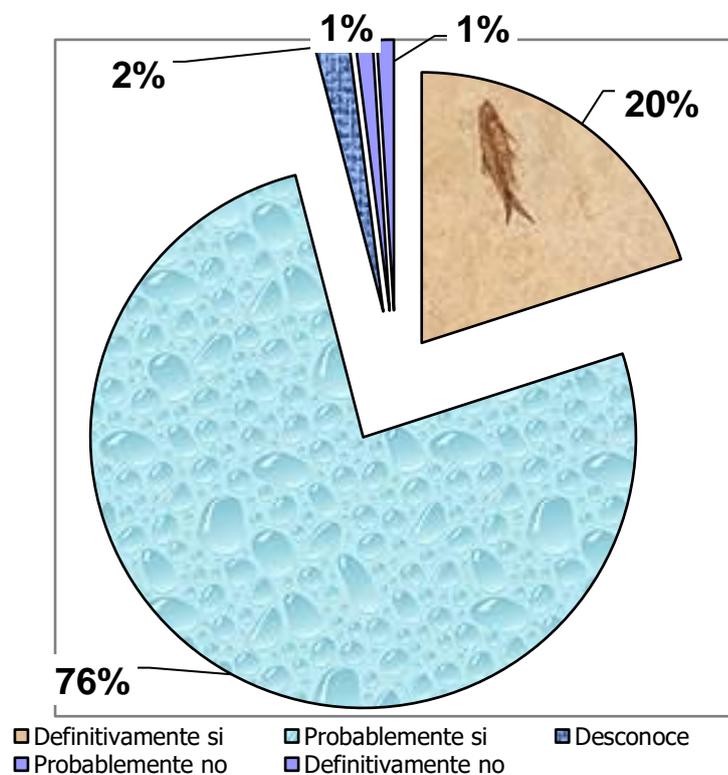
**Tabla N° 7**

Gestión administrativa a nivel de la Sucamec, es coherente.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	49	20
b) Probablemente si	188	76
c) Desconoce	6	2
d) Probablemente no	3	1
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 7**

*Gestión administrativa a nivel de la Sucamec, es coherente.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados que se muestran porcentualmente, presentan al 76% de los que respondieron, quienes lo justifican como una buena probabilidad en cuanto a la gestión en la institución, 20% indicaron que definitivamente si la labor que llevan a cabo en esta institución es consistente en los plazos y términos para atender a las empresas de seguridad privada que requieren la atención de la SUCAMEC; lo cual no sucedió en las tres últimas alternativas, que los datos mostrados no ameritan mayor comentario, finalizando así el 100% de la muestra.

En tal sentido, la información que apreciamos en líneas anteriores, demuestra que en casi su totalidad los que respondieron en las alternativas iniciales, fueron bastante claros, justificando su apreciación en que a nivel institucional, observan que cumple con los objetivos trazados, respecto a la seguridad privada y sobre todo dentro de los plazos establecidos, atendiendo los requerimientos de las empresas usuarias y otras peticiones muy propias de estas organizaciones; todo ello, dentro de los procedimientos establecidos para estos fines, entre otros.

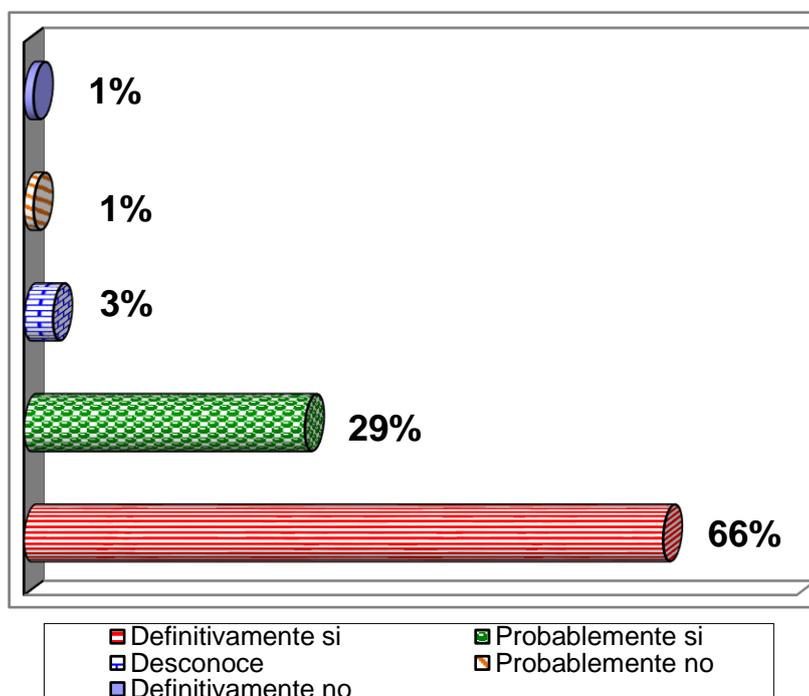
**Tabla N° 8**

El servicio que se brinda a las empresas de seguridad es oportuno y esmerado.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	164	66
b) Probablemente si	71	29
c) Desconoce	7	3
d) Probablemente no	4	1
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 8**

*El servicio que se brinda a las empresas de seguridad es oportuno y esmerado.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla que observamos respecto a la pregunta, el 66% respondieron que definitivamente sí el servicio que se brinda a nivel de la SUCAMEC, lo califican como oportuno y esperado, 29% indicaron que es una buena probabilidad para calificar las atenciones que se dan a las empresas de seguridad; en cambio 3% expresaron desconocer y el 1% que figuran en cada una de las dos últimas alternativas tuvieron una posición contraria al de la mayoría, complementándose en la parte estadística con el 100% de los resultados.

En esta parte del estudio, podemos señalar tal como se mantiene la tendencia de las preguntas anteriores, que casi la totalidad de los gerentes y administradores de estas empresas que reciben servicios de la SUCAMEC, están convencidos que la atención que se brinda la califican como oportuna y esmerada; lo cual demuestra que existe un trabajo planificado y dentro de los procedimientos establecidos para este sector empresarial; es por ello, que lo resultados así lo demuestra, etc.

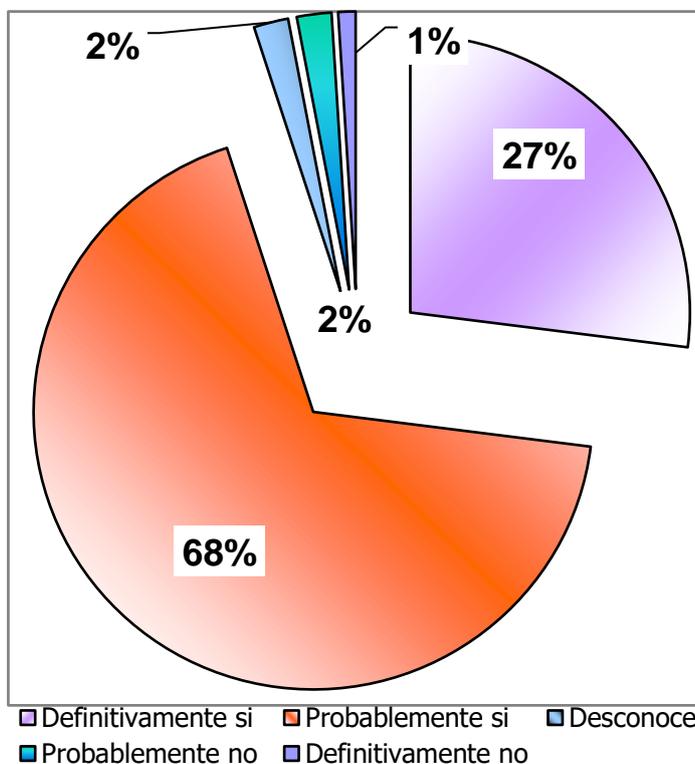
**Tabla N° 9**

Atención que se brinda a este sector empresarial es personalizada y oportuna.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	68	27
b) Probablemente si	168	68
c) Desconoce	6	2
d) Probablemente no	4	2
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 9**

*Atención que se brinda a este sector empresarial es personalizada y oportuna.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020).

## **INTERPRETACIÓN**

Por la forma como se ha planteado la pregunta, la opinión de quienes respondieron se ubicaron principalmente en la segunda de las alternativas con el 68%, es decir que la atención es personalizada y oportuna a favor de este sector empresarial; 27% fueron más contundentes al señalar que definitivamente sí comparten las apreciaciones de la mayoría; lo cual no sucedió en las tres últimas alternativas que tuvieron puntos de vista contrarios al de las opciones iniciales, alcanzando el 100%.

Los resultados que se han distribuido en la parte estadística y gráficamente, demuestra que, a nivel de esta Superintendencia, la atención que brindan a las empresas de seguridad la califican como personalizada y oportuna; además observan que existe eficiencia y calidad en los requerimientos solicitados y que desde ya, ratifica la imagen alcanzada en los últimos años, etc.

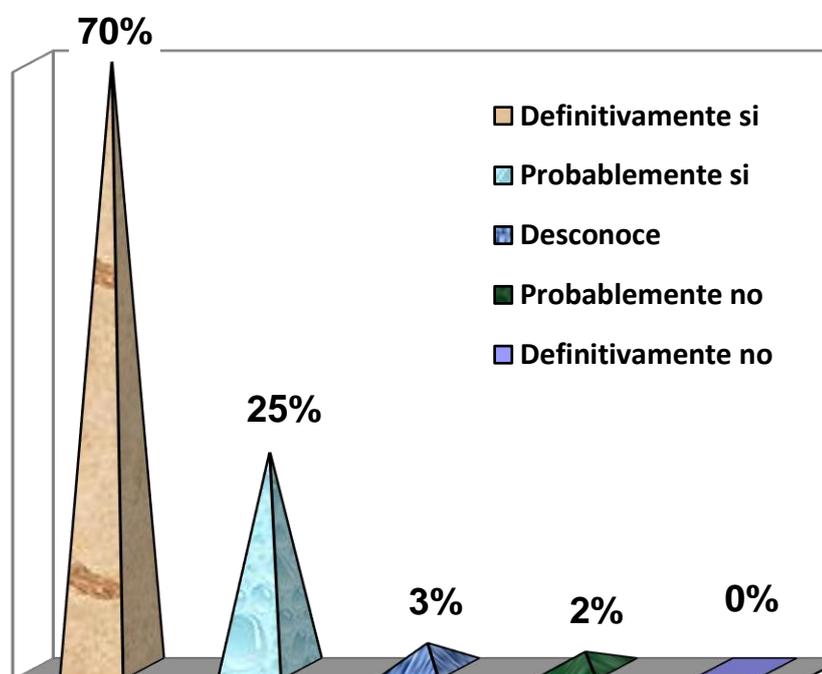
**Tabla N° 10**

Fiabilidad en la información que se le brinda a las empresas a nivel de Sucamec.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	173	70
b) Probablemente si	61	25
c) Desconoce	7	3
d) Probablemente no	5	2
e) Definitivamente no	2	0
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 10**

Fiabilidad en la información que se le brinda a las empresas a nivel de Sucamec.



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

Es importante señalar tal como se presentan los datos que el 70% de los gerentes y administradores, manifestaron que definitivamente sí existe fiabilidad en la información de la SUCAMEC, que se le brinda a las empresas de seguridad y la consideran importante, 25% expresaron que como tal constituye una buena probabilidad en cuanto a la atención que reciben dichas organizaciones; mientras el 3% mencionaron desconocer y el 2% en que probablemente no mantiene indicativos fiables, alcanzando el 100%.

Sin embargo, los datos obtenidos en la pregunta, son bastante evidentes y demuestran que en casi su totalidad los que respondieron en la interrogante, consideran que la información que se les brinda en dicha institución la consideran como fiable y les permite trabajar de acuerdo a los lineamientos establecidos en las normas y procedimientos de la SUCAMEC; es por ello, que la percepción de la imagen institucional por parte de los gerentes y administradores es favorable.

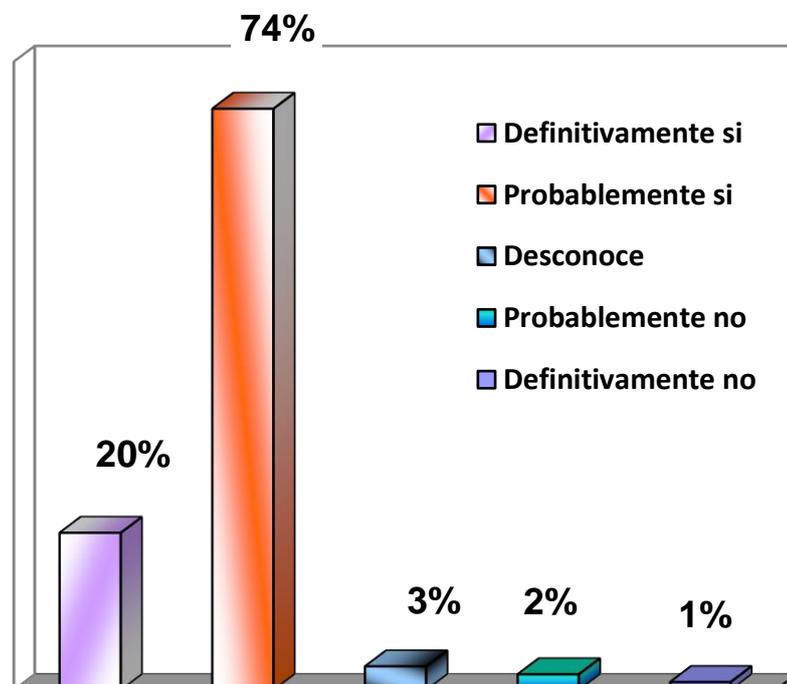
**Tabla N° 11**

Medidas de seguridad requerida por este sector empresarial, son apropiadas.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	50	20
b) Probablemente si	182	74
c) Desconoce	8	3
d) Probablemente no	6	2
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 11**

*Medidas de seguridad requerida por este sector empresarial, son apropiadas.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los datos obtenidos, cabe señalar que el 74% de los que opinaron, están referidas en que las medidas de seguridad requeridas para este sector empresarial las consideran apropiadas, 20% lo ratificaron en que definitivamente sí son coherentes, 3% indicaron desconocer, 2% en que probablemente deben mejorarse y el 1% tuvieron una posición negativa, totalizando el 100%.

Si bien es cierto que las dos primeras preferencias de los gerentes y administradores muestran una posición favorable, esto evidencia que efectivamente las empresas de seguridad están convencidas que el servicio brindado en la SUCAMEC respecto a las exigencias de seguridad, son las apropiadas y satisfacen sus expectativas, debido que el servicio que brinda la institución es importante, etc.

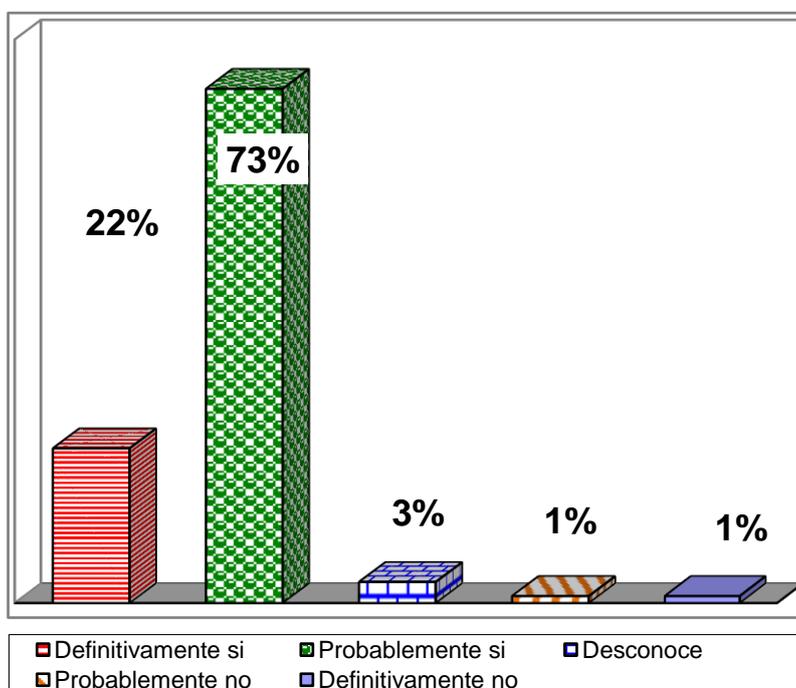
**Tabla N° 12**

Trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada de parte del ente rector son apropiados.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	53	22
b) Probablemente si	182	73
c) Desconoce	8	3
d) Probablemente no	3	1
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada de parte del ente rector son apropiados.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

Como podemos apreciar en los resultados obtenidos en la pregunta, el 73% de los consultados indicaron que probablemente si, las atenciones que reciben y que están vinculadas a la seguridad privada es apropiada, 22% señalaron que definitivamente si las consideraciones que tienen en la SUCAMEC a los usuarios la consideran consistente, respecto a los requerimientos que tienen estas organizaciones; mientras el 3% mencionaron desconocer y el 1% respectivamente que figura en las dos últimas alternativas, no merecen mayor comentario, llegando al 100%.

Cabe señalar que la información que se muestra desde el punto de vista gráfico y estadístico destaca que a nivel de la SUCAMEC al existir un trabajo planificado y de acuerdo a las normas y procedimientos existentes para tal fin, se esmeran en brindar las atenciones a los usuarios dentro de los estándares de calidad; lo cual al no dudarlo, es importante en el servicio que se ofrece a las empresas de seguridad privada, que son supervisadas por esta institución.

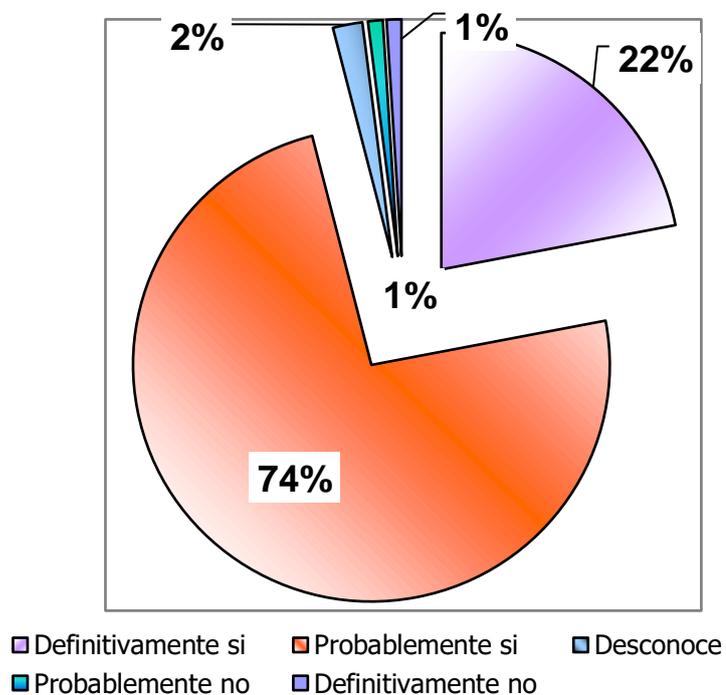
**Tabla N° 13**

Cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	53	22
b) Probablemente si	184	74
c) Desconoce	6	2
d) Probablemente no	3	1
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 13**

*Cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

Es importante destacar que el 74% de los gerentes y administradores que respondieron ante la interrogante planteada, señalan que probablemente si se está cumpliendo programáticamente con las actividades de seguridad dispuestas por el ente rector que es la SUCAMEC, 22% expresaron que definitivamente si a nivel de dicha organización, consideran que se cumple conforme lo previsto y dan confianza a nivel de empresas de seguridad; en cambio el 2% indicaron desconocer y el 1% que figura en cada una las opciones finales, tuvieron una posición contraria al de la mayoría, sumando el 100%.

Cabe señalar que los resultados que se han expresado en el párrafo anterior, demuestra que a nivel de la SUCAMEC, observan que se cumple en forma programada, todas las actividades y que las empresas de seguridad, son testigos de dicha labor, que incide directamente en el servicio que se les brinda; manteniendo siempre un nexo entre ambas partes, debido a las supervisiones que se llevan a cabo en forma inopinada, entre otros.

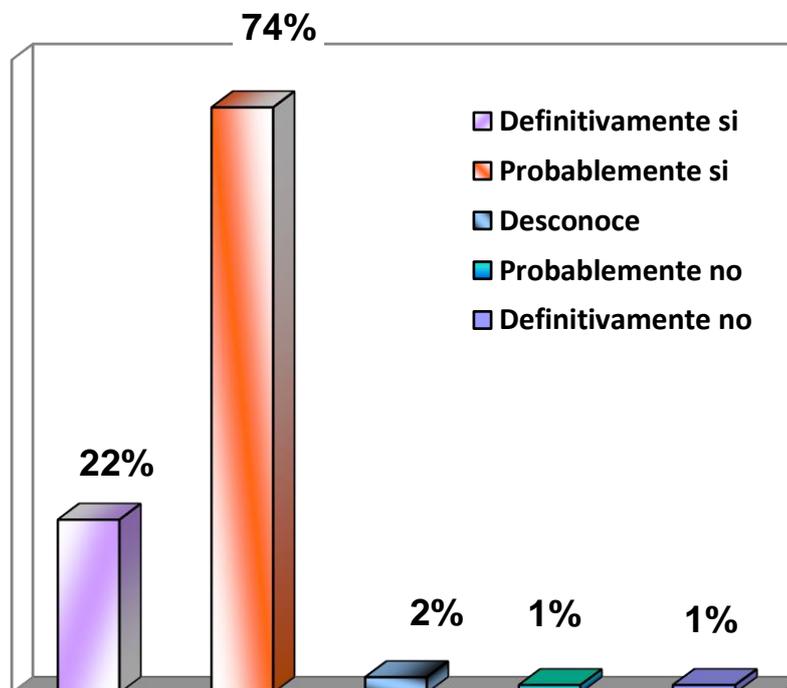
**Tabla N° 14**

En las empresas de seguridad se aprecia satisfacción del servicio recibido de parte de la Sucamec.

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Definitivamente si	55	22
b) Probablemente si	182	74
c) Desconoce	5	2
d) Probablemente no	4	1
e) Definitivamente no	2	1
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*En las empresas de seguridad se aprecia satisfacción del servicio recibido de parte de la Sucamec.*



Nota: Gerentes y/o Administradores de empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC. Fuente: Elaboración propia. (2019 - 2020)

## **INTERPRETACIÓN**

Si revisamos la información obtenida en la pregunta y que se muestra en la tabla y gráfico correspondiente, podemos apreciar que el 74% de los encuestados indicaron que probablemente los servicios que ofrece la SUCAMEC son coherentes y responden a las expectativas de las empresas de seguridad; 22% indicaron que definitivamente si satisface las necesidades requeridas por estas organizaciones vinculadas a la seguridad privada; de otra parte el 2% indicaron que desconocían y el 1% en las que figuran en las alternativas restantes no ameritó mayor comentario, llegando al 100%

Al interpretar los datos considerados en líneas anteriores, cabe señalar que en casi su totalidad, las dos primeras alternativas aglutinaron la atención de los encuestados, lo cual demuestra que las empresas de seguridad se encuentran satisfechas por los servicios que reciben y sobre todo, les da confianza para seguir laborando, toda vez que las exigencias respecto a la seguridad, requieren las atenciones del ente rector que es la SUCAMEC y que desde luego, también incide en una percepción favorable de parte de los usuarios, etc.

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba ji cuadrado corregida por Yates es la prueba adecuada debido que más del 20% de las frecuencias esperadas de cada tabla tienen valores menores a cinco. Como producto de esta operación, se establece  $(2-1) (2-1) = 1$  grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05, siendo el punto crítico de  $\chi^2$  igual que 3.8416.

Donde:

a= Celda primera columna, primera fila

b= Celda segunda columna, primera fila

c= Celda primera columna, segunda fila

d= Celda segunda columna, segunda fila

$$\chi^2 = \frac{(|ad - bc| - n/2)^2 n}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

### Hipótesis a:

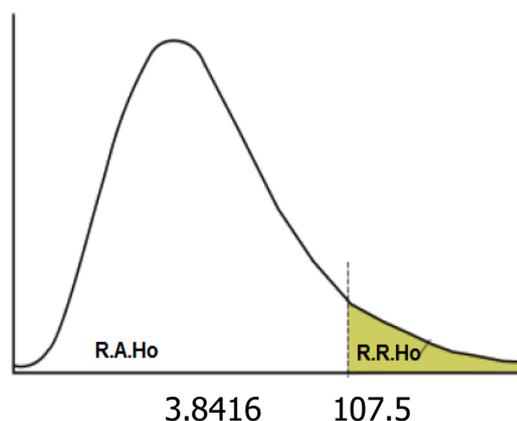
H<sub>0</sub>: El nivel de planeamiento en la institución no se relaciona significativamente en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad.

H<sub>1</sub>: El nivel de planeamiento en la institución, se relaciona significativamente en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad.

Existe planeamiento en la institución	Existe servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad					<b>Total</b>
	Definitiva mente si	Probable mente si	Descu noce	Probablem ente no	Definitiva mente no	
Definitivamente si	52	11	0	0	0	<b>63</b>
Probablemente si	105	57	1	0	0	<b>163</b>

Desconoce	7	3	2	0	0	<b>12</b>
Probablemente no	0	0	4	3	0	<b>7</b>
Definitivamente no	0	0	0	1	2	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>71</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>248</b>

El valor  $\chi^2 = 107.50 > 3.8416$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , permite rechazar la  $H_0$ . En consecuencia, el nivel de planeamiento en la institución, se relaciona significativamente en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad.



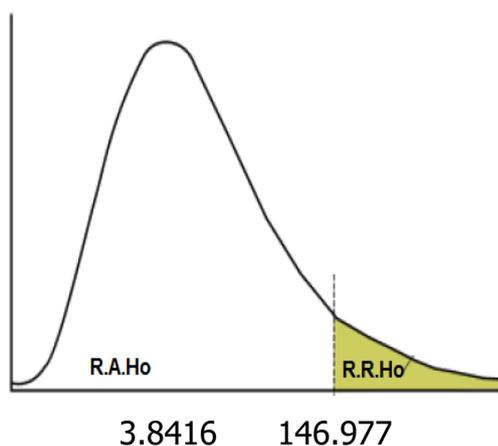
### Hipótesis b:

$H_0$ : El nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos no se relaciona significativamente en la atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.

$H_1$ : El nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona significativamente en la atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.

Existe organización de los recursos humanos y tecnológicos	Existe atención personalizada y oportuna					<b>Total</b>
	Definitiva mente si	Probable mente si	Desco noce	Probablem ente no	Definitiva mente no	
Definitivamente si	26	31	0	0	0	<b>57</b>
Probablemente si	41	132	0	0	0	<b>173</b>
Desconoce	1	5	2	2	0	<b>10</b>
Probablemente no	0	0	4	1	0	<b>5</b>
Definitivamente no	0	0	0	1	2	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>168</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>248</b>

El valor  $\chi^2 = 146.977 > 3.8416$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , permite rechazar la  $H_0$ . En consecuencia, el nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona significativamente en la atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.



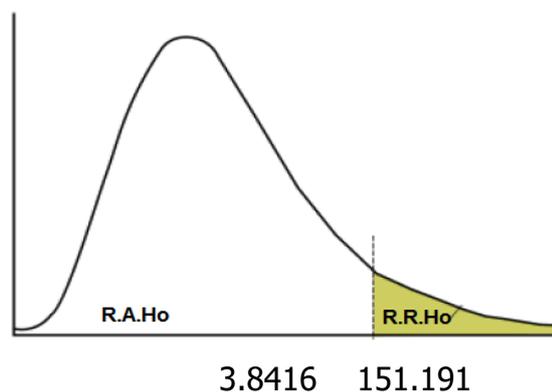
### Hipótesis c:

$H_0$ : El liderazgo y políticas de trabajo no se relaciona significativamente en el nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.

H<sub>1</sub>: El liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona significativamente en el nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.

Existe liderazgo y políticas de trabajo	Existe fiabilidad en la información					<b>Total</b>
	Definitiva mente si	Probable mente si	Desco noce	Probable mente no	Definitiva mente no	
Definitivamente si	112	48	0	0	0	<b>160</b>
Probablemente si	61	10	2	0	0	<b>73</b>
Desconoce	0	3	5	0	0	<b>8</b>
Probablemente no	0	0	0	5	0	<b>5</b>
Definitivamente no	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>248</b>

El valor  $\chi^2 = 151.191 > 3.8416$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , permite rechazar la H<sub>0</sub>. En consecuencia, el liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona significativamente en el nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.



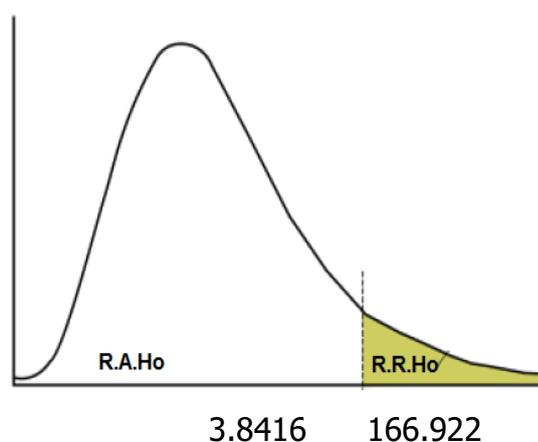
**Hipótesis d:**

$H_0$ : Las estrategias institucionales no se relaciona significativamente en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.

$H_1$ : Las estrategias institucionales, se relaciona significativamente en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.

Existe estrategias institucionales	Existe medidas de seguridad requerida por este sector					<b>Total</b>
	Definitiva	Probable	Desco	Probable	Definitiva	
	mente si	mente si	noce	mente no	mente no	
Definitivamente si	8	61	2	0	0	<b>71</b>
Probablemente si	41	122	2	0	0	<b>165</b>
Desconoce	0	0	4	2	0	<b>6</b>
Probablemente no	0	0	0	4	0	<b>4</b>
Definitivamente no	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>182</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>248</b>

El valor  $\chi^2 = 166.922 > 3.8416$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , permite rechazar la  $H_0$ . En consecuencia, las estrategias institucionales, se relaciona significativamente en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.



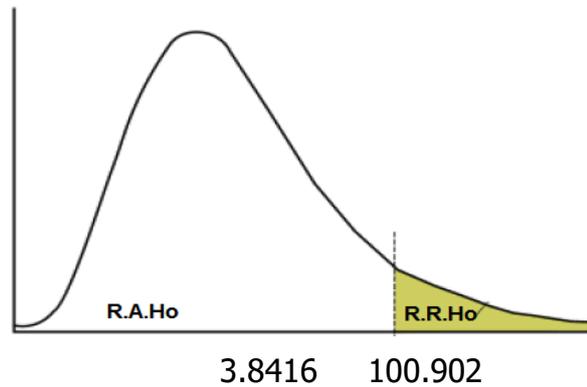
**Hipótesis e:**

H<sub>0</sub>: El logro de las metas y objetivos en la institución no se relaciona significativamente en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.

H<sub>1</sub>: El logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.

Logra las metas y objetivos en la institución	Existe buen trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada					<b>Total</b>
	Definitiva	Probable	Desco	Probable	Definitiva	
	mente si	mente si	noce	mente no	mente no	
Definitivamente si	29	140	0	0	0	<b>169</b>
Probablemente si	22	38	3	0	0	<b>63</b>
Desconoce	2	4	3	1	0	<b>10</b>
Probablemente no	0	0	2	2	0	<b>4</b>
Definitivamente no	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>182</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>248</b>

El valor  $\chi^2 = 100.902 > 3.8416$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , permite rechazar la H<sub>0</sub>. En consecuencia, el logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.



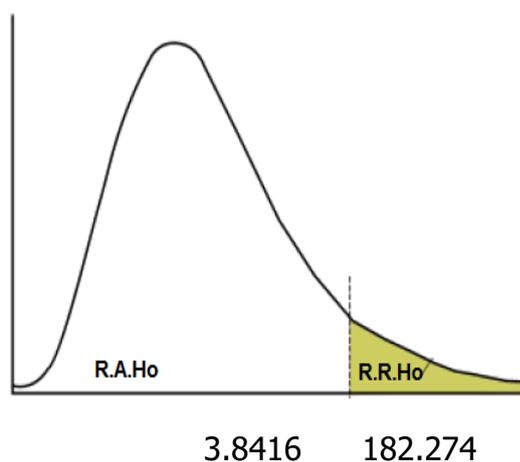
### Hipótesis f:

$H_0$ : El tipo de supervisión y control en la institución no se relaciona significativamente en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.

$H_1$ : El tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.

Existe supervisión y control en la institución	Existe cumplimiento de las actividades de seguridad					<b>Total</b>
	Definitiva	Probable	Desco	Probable	Definitiva	
	mente si	mente si	noce	mente no	mente no	
Definitivamente si	14	45	0	0	0	<b>59</b>
Probablemente si	39	138	1	0	0	<b>178</b>
Desconoce	0	1	5	0	0	<b>6</b>
Probablemente no	0	0	0	2	1	<b>3</b>
Definitivamente no	0	0	0	1	1	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>184</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>248</b>

El valor  $\chi^2 = 182.274 > 3.8416$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , permite rechazar la  $H_0$ . En consecuencia, el tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.



### Hipótesis General:

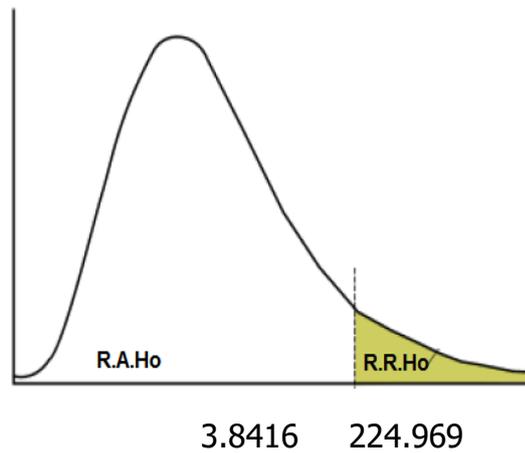
$H_0$ : La gestión administrativa en la SUCAMEC no se relaciona significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.

$H_1$ : La gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.

Existe gestión administrativa en la SUCAMEC	Existe satisfacción del servicio					<b>Total</b>
	Definitiva mente si	Probable mente si	Desco noce	Probable mente no	Definitiva mente no	
Definitivamente si	14	35	0	0	0	<b>49</b>
Probablemente si	41	147	0	0	0	<b>188</b>

Desconoce	0	0	5	1	0	<b>6</b>
Probablemente no	0	0	0	3	0	<b>3</b>
Definitivamente no	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>182</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>248</b>

El valor  $\chi^2 = 224.969 > 3.8416$  y  $p = 0.000 < 0.05$ , permite rechazar la  $H_0$ . En consecuencia, la gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.



### 4.3 DISCUSIÓN

Es importante señalar que a nivel de las instituciones tanto privadas como públicas, la gestión administrativa juega un rol muy importante, debido que utiliza recursos, con el fin de alcanzar las metas y objetivos; para lo cual emplea diferentes técnicas y procedimientos que le van ayudar a obtener los resultados, que al no dudarlos se verán reflejados en la productividad, calidad de servicio, optimización de los recursos, entre otros; demostrándose así que la gestión es muy importante como parte del proceso administrativo que debe cumplirse.

En este contexto del trabajo, los diferentes especialistas que se han utilizado como parte de la investigación, en la parte teórico conceptual han demostrado con los aportes encontrados en cada una de las variables, que existe una relación causal entre ambas; sin embargo como parte de esta auscultación de diferentes estudios que se han llevado a cabo tanto en universidades peruanas como extranjeras, se han encontrado que existen tesis que se han tomado en cuenta para estos fines, las cuales sin ser coincidentes, han ayudado a clarificar los alcances de la gestión administrativa, así como también el nivel de aplicabilidad que tiene.

En este panorama vinculado con la investigación se pudo observar que Saavedra López (2019), buscando alcanzar el grado de Maestro en Administración en la Universidad Peruana de las Américas, efectuó el estudio en un área importante en la Universidad Nacional Federico Villareal, como es "La Oficina de Administración", para lo cual la técnica destinada al acopio de datos utilizó el cuestionario que fue aplicado a la totalidad de los recursos humanos que laboraban en la misma, con alternativas tipo "escala de likert" y en relación a los indicadores de cada una de las variables.

Tal como se apreció en el trabajo realizado sobre estas variables, se pudo observar conforme los resultados que se presentaron en el estudio, que existía relación significativa entre ambas variables; demostrando por lo tanto, que la parte administrativa tenía presencia en la dependiente y por lo tanto, su relación era causal; de lo cual se infiere luego de la revisión efectuada en forma integral, que la muestra obtenida era pequeña y que en este caso lo constituía la misma población, se debió trabajar con una más significativa, con el fin de lograr mayor coherencia, entre otros.

Por otra parte, Benito Alania (2020), con el fin de alcanzar como objetivo el grado de Maestro en Ciencias de la Administración de la "Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión", planteó como tema: "Sistema integrado de gestión administrativa y su influencia en las decisiones financieras de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018"; donde luego de haber trabajado en la parte teórica, metodológica y como resultado de la misma; se pudo apreciar que en la parte metodológica existió concordancia en los diferentes aspectos que se consideraron, estableciendo que cuando la parte administrativa se desarrolla en forma integral, necesariamente tiene incidencia en lo relacionado a las decisiones institucionales.

Analizando la investigación se pudo observar que la misma trató de demostrar que cuando el proceso administrativo a nivel de la universidad es integral y coherente, necesariamente van a dar como resultado lo que presenta esta tesis; de lo cual se desprende que es importante trabajar integralmente los diferentes recursos que se dispone en la institución y tal como lo expresa el interesado, esto se vio reflejado al momento de optar por decisiones financieras en forma consistente, debido que el proceso administrativo en este centro superior de estudios, así lo demostró y que

fue validado y contrastado mediante las técnicas que empleó el graduando, entre otros.

Es de apreciar que como parte de esta discusión en el ámbito de trabajos nacionales, también se ubicó el realizado por Carreño Ramírez (2021), a nivel de un gobierno municipal, con el fin de lograr el Doctorado en Administración, en la "Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión"; con su tema titulado: "Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad distrital de Caleta de Carquín"; con variables que mantienen una relación causal y donde se aplicó la técnica de la encuesta. Revisando la información considerada en la misma, se desprende como parte del análisis e interpretación efectuada, que la institución municipal donde se realizó estuvo conformada por una muestra muy pequeña; sin embargo el interesado demostró con el fin de alcanzar el Doctorado, que existía correlación entre ambas variables, justificándolo en que el proceso administrativo llevado a cabo en la institución al ser consistente, facilitó demostrar que los usuarios que concurrían a dicha organización, se encontraban satisfechos por los servicios que recibían, la cual obtuvo la aceptación del jurado correspondiente, entre otros.

Resulta bastante importante poder señalar, que las investigaciones nacionales consideradas en esta parte del estudio, se efectuaron en instituciones estatales como son las universidades antes aludidas, así como la Municipalidad distrital en referencia, quedando en claro que cuando existe concordancia en el proceso administrativo de las instituciones antes señaladas, los resultados fueron consistentes, "tanto en la calidad del servicio, decisiones financieras y satisfacción de los usuarios"; lo que evidencia que cuando existe una gestión administrativa conforme lo previsto

en la normatividad y procedimientos correspondientes, esta logrará los resultados conforme lo previsto.

De igual forma, en la investigación llevada a cabo por Sabogal Acosta y Vargas Aguirre (2017), quienes buscaban lograr el grado de Maestras en la "Universidad Libre de Colombia"; bajo el título: "Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia"; desarrollaron el trabajo, teniendo presente la necesidad de poder aplicar como parte de la gestión, el implementar una forma de estrategia que estuviera encaminada a robustecer la labor que desarrollaban los ejecutantes de los diferentes programas que tiene este centro superior de estudios, teniendo presente que estaba encaminado a tenerlos como alumnos a quienes estaban en la situación de egresados; por lo cual se dio según el interesado, la conveniencia de utilizar ciertos mecanismos estratégicos, con el fin de fortalecer este programa, dada la trascendencia que tenía en cuenta a las metas y objetivos que perseguía.

Por lo tanto, el trabajo se orientó únicamente a optimizar el programa antes indicado, tomando en consideración la conveniencia de implementar ciertos mecanismos con el fin de tener todos estos insumos, a el fin de poder aprovecharlos y teniendo presente que lo más importante era buscar los nexos de comunicación entre ambas partes, es decir, egresados – Universidad, y mediante esta estrategia, se encaminaba que los coordinadores eran los más indicados para optimizar este programa; es por ello, que todos los esfuerzos estuvieron orientados al logro de estos objetivos, etc.

De igual forma, Solervicens Rojas, (2020), buscando lograr el grado de Magister en la "Universidad de Chile", con su tesis titulada: "Diseño del

proceso de gestión administrativa y docente del área de Educación continua de la escuela de salud pública de la Universidad de Chile”; la interesada consideró que a nivel de una institución de mucho prestigio en cuanto a la “formación de profesionales de la Salud en Chile”, era conveniente que se utilicen nuevas estrategias, razón por la cual consideraron que lo más pertinente era incidir en un nuevo diseño en la parte administrativa, toda vez que los resultados repercutirían favorablemente en el país.

Por lo expuesto, este diseño debía contemplar los reajustes necesarios en el proceso administrativo de la organización, toda vez que dichos esfuerzos incorporarían optimizar la parte administrativa y donde tendría acceso el factor humano y tecnológico y lo cual se plasmaría en la mejora continua de los procesos, la información sería actualizada y fidedigna y que todos estos esfuerzos a nivel de la organización incidirían directamente en “la creación de nuevas capacidades”, entre otros.

En cuanto al estudio implementado por Vilas (2020), con el fin de optar el grado de Maestro, en la Escuela Superior de Guerra Conjunta de las Fuerzas Armadas; con su tema titulado: “La calidad total en las Fuerzas Armadas “Un modelo de gestión administrativa para el ámbito militar basado en la calidad total”, el graduando en esta especialidad, orientó sus esfuerzos en lo referente a buscar “la eficiencia, eficacia desde un enfoque de la gestión de la calidad total”; teniendo presente que está estaba encaminada en el fortalecimiento de la comunicación, el empleo de estándares de diseño y desde luego buscando como prioridad satisfacer al cliente.

Dentro de este enfoque vinculado a la calidad total, el investigador, buscaba la necesidad prioritaria de satisfacer al cliente, atendiendo sus necesidades, la “demanda de mercado, innovación”, entre otros; como tal, su aplicación

era muy conveniente como una forma de modelo que pueda llevarse a cabo en una Institucional Militar, toda vez que en ella influyen diferentes factores que van a permitir alcanzar las metas y objetivos previstos para tal fin, teniendo presente debe prevalecer el modelo propuesto para tal fin, dado que en estas organizaciones castrenses era favorable la cultura organizacional.

Tal como se aprecia en los trabajos realizados y considerados en esta discusión en el ámbito internacional, quienes los ejecutaron, coincidentemente fueron llevados a cabo en organizaciones estatales, donde se ha establecido que la variable causal, tiene aplicabilidad en el ámbito universitario, instituciones de salud y organizaciones Militares; lo cual demuestra que la presencia de la variable causal, como es "gestión administrativa" puede aplicarse tanto en el ámbito público como también el privado.

Finalmente, el estudio llevado a cabo a nivel de una organización estatal como es la "SUCAMEC", demostró que efectivamente existe una relación causal en las variables tomadas en cuenta en el trabajo y lo cual es concordante con el resultado de la contrastación de la hipótesis general del estudio, donde la gestión administrativa, incide significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020; habiéndose aceptado en la contrastación general la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula, etc.

## **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.- CONCLUSIONES**

a). - Se estableció que el nivel de planeamiento en la institución, se relaciona en el servicio oportuno y esmerado. (Misión, Visión, objetivos, planes de GSSP, programación de actividades para alcanzarlos, Incremento, Cap. Operativa, Capacitación interna, incentivos).

b). - El análisis de la data, reflejo que el liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona en el nivel de confianza de la información a estas empresas. (Designar, Lideres Idóneos, honestos, valores, motivación, orientación, políticas claras y transparentes de acuerdo a la ley 28879).

c). - La evaluación determino, que el nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona en la atención oportuna. (Dividir y asignar el trabajo eficientemente, Minimizar la rotación de personal, capacitarlos objetivamente, sistematizar procesos, Carné virtual).

d). - En conclusión, se ha determinado que la gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.

## **5.2 RECOMENDACIONES:**

- a). - Recomiendo acciones de planeamiento con mediciones más frecuentes, afín de realizar los ajustes necesarios inmediatos, acorde a los requerimientos de los clientes, sin desviarse de los objetivos institucionales.
- b). - Necesario fortalecer el recurso humano, debidamente capacitado y con la tecnología apropiada, a fin de sistematizar y/o virtualizar la mayoría sus procesos, para alcanzar mejores resultados de cara a los clientes externos y estos impactaran positivamente en la institución.
- c). - Los servicios y acciones recomiendo tengan mayor exposición Mediática, aparte de la difusión a través de email, notificaciones, Formales, sugiero utilizar más medios televisivos, diarios y redes sociales; De esta forma se llegaría a mayor cantidad de ciudadanos, que estarán informados respecto a los avances, logros, Incautaciones, suspensiones y fiscalizaciones realizadas.
- d). - Recomiendo reforzar a nivel institucional la capacitación del potencial humano, mediante convenios con organismos del estado afines y complementarios al rubro, para brindar servicios más eficientes a las empresas usuarias.

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias bibliográficas:

- Ivancevich, J. et al. (2016) Gestión, calidad y competitividad. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2018). Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial McGraw-Hill.
- De Bruyne, P. (2015). Teoría moderna de la administración. Madrid, España: Editorial Aguilar.
- Stephenp, M. y Coulter, R. (2016). Administración industrial y general (5ª ed.). México: Editorial Ateneo.
- Schermerhorn (2015). Administración (8ª ed.), México Editorial Limusa S.A. Grupo Noriega Editores.
- Philip Kotler (2017). Dirección de marketing (9ª ed.). México: Editada por Pearson Educación.
- Schiffman y Lazar Kanuk. (2016). Comportamiento del consumidor. México: Editorial Pearson Educación de México S.A.
- Kerin, et al. (2017). Marketing (7ª ed.), México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Kloter, P. y Armstrong, G. (2018). Marketing (9ª ed.), Madrid, España: Editorial Pearson Educación S.A.
- Kotler Philip. (2016). Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control, Estados Unidos: Editada por Prentice-Hall Hispanoamerica.
- Blackwell, D. et al (2017). Comportamiento del consumidor. México: Editada por Thomson Editores, S.A.

## Referencias electrónicas:

- López, A. (2016). Algunos supuestos teóricos que sirven de base, extraído de la web: <https://prezi.com/4yzfkvkidzqc/algunos-supuestos-teoricos-que-sirven-de-base/>.
- González Ramírez, E. (2017). Concepto de gestión. Archivo digital: <http://definicion.de/gestion/>.
- Quiroa, M. (2020). Gestión Administrativa. Archivo digital <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Morales Ángel. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú: Archivo digital <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16156>
- Carbajal Bautista. (2018). La gestión administrativa y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador 2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú: Archivo digital <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17436>
- Callohuanca Aceituno. Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa grupo la paz. (2019). (Tesis Doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal), Lima, Perú: Archivo digital <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2747>
- Rey García y Ariza Rodríguez (2013). Diseño de una propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa del hospital el tunal, mediante la aplicación de la filosofía de teoría de restricciones (TOC). (Tesis de Maestría, Universidad Del Rosario – Universidad CES). Bogotá, Colombia: Archivo digital <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/5055>
- Coque Arboleda (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa megamicro S.A. de la ciudad de Ambato. (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). Ecuador: Archivo digital <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22863?mode=full>
- Tomalá Peñafiel (2017). La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Quito, Ecuador: Archivo digital <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5848>

- Saavedra López, J. (2019). La gestión administrativa Institucional y la Calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas). Lima, Perú: Archivo digital <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>
- Benito Alania S. (2020). Sistema integrado de gestión administrativa y su influencia en las decisiones financieras de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). Pasco, Perú: Archivo digital <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2148>
- Carreño Ramírez, D. (2021). Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad distrital de Caleta de Carquin. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Huaco, Perú: Archivo digital <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4801>
- Sabogal Acosta, C. y Vargas Aguirre, J. (2017). Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. (Tesis de Maestría, Universidad Libre de Colombia). Colombia: Archivo digital <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Solervicens Rojas, C. (2020). Diseño del proceso de gestión administrativa y docente del área de Educación continua de la escuela de salud pública de la Universidad de Chile. (Tesis de Maestría, Universidad de Chile). Chile. Archivo digital <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/176739?show=full>
- Vilas, J. (2020). La calidad total en las Fuerzas Armadas "Un modelo de gestión administrativa para el ámbito militar basado en la calidad total". (Tesis de Maestría, Escuela Superior de Guerra Conjunta de las Fuerzas Armadas). Argentina: Archivo digital <http://190.12.101.91/jspui/bitstream/1847939/1721/1/TFM%2009-2020%20VILAS.pdf>

**ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TEMA :** LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUCAMEC Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA, 2019 – 2020.

**AUTOR :** BERROSPI MORALES CARLOS MAURICIO.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis principal		A		
¿En qué medida la gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020?	Determinar si la gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.	La gestión administrativa en la SUCAMEC, se relaciona significativamente en la satisfacción del servicio en las empresas de seguridad privada, 2019 – 2020.	<b>Variable independiente</b> <b>X. Gestión Administrativa</b>	<b>Tipo:</b> Explicativo  <b>Nivel:</b> Aplicativo  <b>Método y Diseño:</b> Ex post facto o retrospectivo	<b>Población:</b> A nivel de las empresas de seguridad, registrados en SUCAMEC.  <b>Muestra:</b> 248 Gerentes y/o Administradores.  Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico	Para el estudio se utilizó la encuesta.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos				
<p><b>a.</b> ¿De qué manera el nivel de planeamiento en la institución, se relaciona en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad?</p> <p><b>b.</b> ¿En qué medida el nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona en la atención personalizada y oportuna que se brinda en el sector empresarial?</p> <p><b>c.</b> ¿De qué manera el liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona en el nivel de</p>	<p><b>a.</b> Establecer si el nivel de planeamiento en la institución, se relaciona en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad.</p> <p><b>b.</b> Determinar si el nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona en la atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.</p> <p><b>c.</b> Establecer si el liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona en el nivel de</p>	<p><b>a.</b> El nivel de planeamiento en la institución, se relaciona significativamente en el servicio oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad.</p> <p><b>b.</b> El nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos, se relaciona significativamente en la atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.</p> <p><b>c.</b> El liderazgo y políticas de trabajo, se relaciona significativamente en el nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.</p>	<p>x<sub>1</sub>.- Nivel de planeamiento en la institución.</p> <p>x<sub>2</sub>.- Nivel de organización de los recursos humanos y tecnológicos.</p> <p>x<sub>3</sub>.- Nivel de liderazgo y políticas de trabajo.</p> <p>x<sub>4</sub>.- Nivel de las estrategias institucionales.</p> <p>x<sub>5</sub>.- Nivel de logro de las metas y objetivos en la institución.</p> <p>x<sub>6</sub>.- Nivel de supervisión y control en la institución.</p>			

<p>fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas?</p> <p><b>d.</b> ¿De qué manera las estrategias institucionales, se relaciona en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector?</p> <p><b>e.</b> ¿En qué medida el logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada?</p> <p><b>f.</b> ¿En qué medida el tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial?</p>	<p>fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.</p> <p><b>d.</b> Establecer si las estrategias institucionales, se relaciona en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.</p> <p><b>e.</b> Determinar si el logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.</p> <p><b>f.</b> Determinar si el tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.</p>	<p><b>d.</b> Las estrategias institucionales, se relaciona significativamente en el tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.</p> <p><b>e.</b> El logro de las metas y objetivos en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.</p> <p><b>f.</b> El tipo de supervisión y control en la institución, se relaciona significativamente en el nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.</p>	<p><b>Variable Independiente</b>  <b>Y. Satisfacción de empresas</b></p> <p>y<sub>1</sub>.- Nivel de servicio oportuno y esmerado que se brinda las empresas de seguridad.</p> <p>y<sub>2</sub>.- Nivel de atención personalizada y oportuna que se brinda ahí este sector empresarial.</p> <p>y<sub>3</sub>.- Nivel de fiabilidad de la información que se brinda a estas empresas.</p> <p>y<sub>4</sub>.- Tipo de medidas de seguridad requerida por este sector.</p> <p>y<sub>5</sub>.- Nivel del trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada.</p> <p>y<sub>6</sub>.- Nivel de cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial.</p>			
---	--	---	---	--	--	--

## ANEXO N° 2

### ENCUESTA

#### INSTRUCCIONES:

La presente técnica de la Encuesta, tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SUCAMEC Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA, 2019 – 2020"**, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

**1. ¿Para Usted existe planeamiento a nivel de la Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**2. ¿Considera usted apropiada la organización de los recursos humanos y tecnológicos a nivel de la Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**3. ¿Para usted existe liderazgo y políticas apropiadas de trabajo de la Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**4. ¿En su opinión son coherentes las estrategias institucionales a nivel de la Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**5. ¿Para usted se están logrando las metas y objetivos a nivel de esta institución?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**6. ¿Considera Usted apropiada la supervisión y control en la Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**7. ¿Considera Usted coherente la gestión administrativa a nivel de la Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**8. ¿Para Usted el servicio es oportuno y esmerado que se brinda a las empresas de seguridad?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**9. ¿En su opinión la atención es personalizada y oportuna a la que se brinda a este sector empresarial?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**10. ¿Existe fiabilidad en la información que se le brinda a las empresas a nivel de Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**11. ¿En su opinión son apropiadas las medidas de seguridad requerida por este sector empresarial?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**12. ¿Es apropiado el trato que reciben los usuarios vinculados a la seguridad privada de parte del ente rector?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**13. ¿Existe cumplimiento de las actividades de seguridad en este sector empresarial?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

**14. ¿Aprecia Usted en las empresas de seguridad, satisfacción del servicio recibido de parte de la Sucamec?**

- a) Definitivamente si ( )
- b) Probablemente si ( )
- c) Desconoce ( )
- d) Probablemente no ( )
- e) Definitivamente no ( )

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....

## ANEXO N° 3

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es importante su opinión acerca de los siguientes puntos:

N°	Menos de	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	( )
2	¿En qué porcentaje cree, que las preguntas están referidas a las definiciones del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	( )
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes formuladas son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )
4	¿En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	( )
5	¿Qué porcentaje de interrogantes siguen secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	( )
6	¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	( )

#### SUGERENCIAS:

1.- ¿Qué preguntas considera usted deberían agregarse?

.....  
.....  
.....

2.- ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
.....  
.....

3.- ¿Qué preguntas cree deben reformularse o mejorarse?

.....  
.....  
.....

Fecha: .....

Validado por: .....

Firma: .....